



**УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП**  
**ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА**  
**Меѓународен туризам**  
**Штип**

**Јулија Наковска**

**КАТЕГОРИЗАЦИЈА И СТАНДАРДИЗАЦИЈА ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО**

**МАГИСТЕРСКИ ТРУД**

**Штип, јули 2014 година**

**Комисија за оценка и одбрана**

**Ментор: Проф. д-р Нако Ташков,**

**Вонреден проф., Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип**

**Член: Проф. д-р Никола Димитров,**

**Вонреден проф., Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип**

**Член: Доц. д-р Дејан Методијески,**

**Доцент, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип**

## КАТЕГОРИЗАЦИЈА И СТАНДАРДИЗАЦИЈА ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО

### Краток извадок

Хотелиерството како стопанска дејност припаѓа во угостителскиот сектор, односно врши угостителска дејност со приготвување и послужување храна, давање услуги за забава, рекреација, приготвување и послужување пијалаци и давање услуги за сместување.

Класификацијата подразбира постапката на расчленување на угостителството на конститутивни делови и повторно групирање врз основа на одредени критериуми со цел да се одредат помал број типови кои, покрај битните карактеристики на појавата (услуги за сместување, исхрана, пијалак), покажуваат и карактеристични разлики внатре во појавата. Предмет на класификација во угостителството се угостителските објекти.

Категоризацијата на угостителските објекти е диференцирање, односно класифицирање на објектите во рамките на еден ист вид. За разлика од класификацијата, каде врз основа на одредени критериуми се утврдуваат само минимални заеднички особености кои карактеризираат одреден вид, при категоризацијата се воведуваат нови критериуми врз основа на кои се означуваат разликите внатре во самиот вид. Припадноста кон одредена категорија претставува гаранција за квалитетот на услугите во поглед кон асортиманот кој е утврден со припадноста кон видот. Квалитетот кој се гарантира со соодветната категорија подразбира формирање соодветна цена за тие услуги, која расте аналогно со подобрувањето на квалитетот на услугите и категоријата.

Стандардизацијата е утврдување на еднакви карактеристики и својства на материјалите, услугите, деловите или елементите на системите и крајните производи во поглед на: димензиите, формата, квалитетот, т.е. во поглед на физичките или хемиските својства што може тој материјал, услуга, дел, систем или производ да ги содржи. Стандардизацијата е постапка на донесување и примена на стандарди, технички нормативи и норми за квалитет. Стандардот е резултат на процесот на стандардизација, кој процес претставува специфично утврдување на исти својства на услугите во целост и на елементите од кои се состои услугата.

**Клучни зборови:** хотел, категорија, критериум, бодување, класификација, стандарди, еколошко означување.

## **CATEGORIZATION AND STANDARDIZATION IN HOTEL INDUSTRY**

### **Abstract**

Hotel industry as an economic sector is part of the hospitality, i.e. it performs hospitality activity conducted through preparing and serving food, providing services for entertainment and recreation, cooking and serving drinks, and providing accommodation services.

The classification procedure implies the breakdown of hospitality into its constituent parts and re-grouping on the basis of certain criteria in order to determine fewer types which, despite the important features of the phenomenon (services for accommodation, food, drink), also show characteristic differences within the phenomenon. Hospitality facilities are the subject of classification in hospitality.

The categorization of hospitality facilities means differentiation or classification of objects within the same type. Unlike classification, where based on certain criteria only minimum common features that characterize a certain type are established, in categorization new criteria are introduced based on which the differences within the type are marked. Belonging to a particular category is a guarantee of quality of services with respect to the range of products which is defined by belonging to the type. The quality guaranteed by the appropriate category involves the formation of an appropriate price for those services which increases analogously with the improvement of the quality of the services and category.

Standardization is the determination of equal characteristics and properties of materials, services, components or elements of systems and end products in terms of: size, shape, and quality, i.e. in terms of physical or chemical properties which this material, service, part, system or product can contain. Standardization is the procedure of adoption and application of standards, technical and quality norms. The standard is the result of the standardization process that represents a specific determination of equal properties of services as a whole and of the elements constituting the service.

**Key words:** hotel, category, criterion, grading, classification, standards, environmental labeling.

## Содржина:

<b>КАТЕГОРИЗАЦИЈА И СТАНДАРДИЗАЦИЈА ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО</b>	<b>3</b>
<b>КРАТОК ИЗВАДОК</b>	<b>3</b>
<b>CATEGORIZATION AND STANDARDIZATION IN HOTEL INDUSTRY</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>4</b>
<b>1. ВОВЕД</b>	<b>6</b>
<b>2. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО</b>	<b>8</b>
<b>3. МЕТОДИ НА ИСТРАЖУВАЧКАТА РАБОТА</b>	<b>10</b>
<b>4. СПЕЦИФИЧНОСТИ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО</b>	<b>11</b>
4.1. Историски развој на хотелиерството	11
4.2. Поим и дефинирање на хотелиерството	14
4.3. Класификација на сместувачки капацитети	17
4.3.1. Основни сместувачките објекти	20
4.3.2. Комплементарни сместувачки објекти	23
4.4. Класификација на хотелиерството	27
<b>5. СТАНДАРДИЗАЦИЈА ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО</b>	<b>29</b>
5.1. Поим и дефинирање на стандардизацијата	29
5.2. Видови стандарди во хотелиерството	33
5.2.1. Просторни стандарди во хотелиерството	34
5.2.1.1. Просторни стандарди за станбен дел од хотел	37
5.2.1.2. Просторни стандарди за општествен дел од хотел	42
5.2.1.3. Просторни и организациони стандарди за уредување на ресторани	43
5.2.1.4. Просторни и организациони стандарди за уредување на кујни	56
5.2.2. Меѓународен стандард за управување и обезбедување на квалитет ISO 9000	66
5.2.3. Меѓународен стандард за управување со животната средина ISO 14000	69
5.2.4. Меѓународен стандард за управување со безбедност на храната ISO 22000	71
5.2.5. HASSP стандарди	73
<b>6. КАТЕГОРИЗАЦИЈА НА УГОСТИТЕЛСКИ ОБЈЕКТИ</b>	<b>76</b>
6.1. Поим за категоризација	76
6.2. Критериуми за категоризација на хотели	79
6.3. Европски систем на класификација и категоризација на хотели	81
6.3.1. Примери за категоризација на угостителски објекти по земји во Европа	84
6.3.2. Европска Хотелстар унија	97
6.4. Категоризација на угостителски објекти во Р. Македонија	98
6.4.1. Постапка за категоризација	98
6.4.2. Услови за категоризација на угостителски објекти	99
6.4.3. Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска и туристичка дејност	101
6.4.4. Преглед на категоризирани хотели во Р.М.	133
6.4.5. Начин на означување на видот и категоријата на угостителските објекти	134
<b>7. ПРЕДЛОГ КАТЕГОРИЗАЦИЈА ЗА НАСТАВЕН КОНГРЕСЕН ЦЕНТАР ПРИ УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“</b>	<b>137</b>
7.1. Основни карактеристики за Наставен конгресен центар при Универзитет „Гоце Делчев“	137
7.2. Предлог категоризација за 4 ѕвезди на Наставен конгресен центар при Универзитет „Гоце Делчев“	141
7.3. Еколошко означување на Наставен конгресен центар при Универзитет „Гоце Делчев“	162
<b>8. ЗАКЛУЧОК</b>	<b>178</b>
<b>9. КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА</b>	<b>180</b>

## 1. ВОВЕД

Научната оправданост на ова истражување се однесува на теоретските сознанија за значењето на хотелиерството како еден од клучните сегменти на туризмот, како и за видовите стандарди и начините на категоризација во хотелиерството.

Практичната оправданост на темата е поврзана со примена на теоретските сознанија во практиката и има пошироки димензии бидејќи ги мобилизира сите фактори кои непосредно или посредно се заинтересирани за оваа проблематика во туризмот.

Имајќи ги предвид сегашните објективни состојби мислам дека е особено важно зголемувањето на бројот на истражувањата за хотелиерството. Водејќи се од постојната литература во нашата земја, моето мислење е дека постои недостиг на научно-стручни трудови кои ја обработуваат проблематиката за стандардите и категоризацијата во хотелиерството и од тој аспект се надевам дека овој труд ќе даде значаен придонес за збогатување на теоретското проучување и разработка на хотелиерството.

Поаѓајќи од фактот дека Р. Македонија располага со извонредни можности за развој на туризмот во различни области како и од фактот дека е нова и непозната дестинација за туристите, моите согледување се дека напредокот во оваа област во последната деценија е мошне значаен, но далеку од доволен. Имајќи предвид дека државата заедно со сите други релевантни фактори од оваа област се стреми кон достигнување на високите барања и стандарди за различните видови туризам и различните категории на туристи, потребни се повеќе истражувања поткрепени со факти, како и научно-стручни трудови во повеќе области од туризмот, особено во подолу споменатите и обработени сегменти.

Материјалот во овој труд е систематизиран во четири глави и заклучок, разработен е во точки и потточки кои, по логички редослед, ја прикажуваат содржината на теоретските и практичните истражувања.

Првата глава од трудот се однесува на специфичностите во хотелиерството. Најпрво се дефинира хотелот како најзначаен претставник на сместувачките капацитети, а потоа, низ фазите на развој, се дефинираат факторите на хотелската индустрија. Следствено на тоа, се дава преглед на класифицирањето на сместувачките капацитети како и видовите хотели

разликувани и поделени според различни критериуми.

Втората глава ги опишува придобивките од стандардизацијата во функција на подобрување на квалитетот на услугите и унапредување на конкурентноста во хотелиерството. Во тој контекст се опишани нормативите, правилата и задолжителните мерки кон кои треба да се придржуваат угостителските објекти. Освен нив, се опишуваат и критериумите за поделба на угостителските стандарди во хотелиерството, давајќи посебен акцент на стандардите за внатрешно уредување и опремување на хотелот. На крајот од главата се презентираат стандардите и нормативите од системот за Меѓународната организација за стандардизација, ISO 9000 – стандарди за управување и обезбедување на квалитет со насоки за избор и употреба и ISO 14000 – стандарди за управување со животната средина.

Третата глава ги разработува критериумите за класификација и категоризација на угостителските објекти. Во првиот дел од главата е објаснет Европскиот систем на категоризација. Посочени се примери за категоризација од неколку земји во Европа. Во вториот дел од главата детално се разработува категоризацијата во нашата земја преку толкување и детална разработка на правилникот за минимално-техничките услови за вршење угостителска дејност. Во прилог на тоа се изработува преглед на структура на категоризираниите хотели според бројот на ѕвезди, како и преглед на начинот на означување на видот и категоријата на угостителскиот објект, во смисла на специфичните графички решенија на стандардизираниите плочки.

Четвртата глава содржи систематизирани погледи за комплетно категоризирање на Наставниот конгресен центар при УГД. Насоките во однос на креирањето на предлог категорија, според начин на категоризација, вклучуваат современи светски еколошки стандарди, чии клучни карактеристики се светските критериуми базирани на она што обезбедува долгорочен опстанок и развој.

## 2. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

### Цели

Истражувањето треба јасно да ги одреди теоретско-практичните цели на појавата што ја истражува:

- Да се откријат начините на стандардизација и видовите стандарди во хотелиерството и
- Да се открие начинот на категоризација на хотелите во нашата земја и начинот на категоризација во земјите од Европа.

### Предмет

Предметот на ова истражување е стандардизацијата и категоризацијата во хотелиерството. Во овој предмет на истражување се содржат три поими кои треба да се операционализираат:

- Хотелиерството,
- Стандардизацијата и
- Категоризацијата.

**Хотелиерството** е терцијална дејност каде туристите за време на туристичкиот престој добиваат услуги за сместување, исхрана и разонода. Хотелиерството како стопанска дејност припаѓа во угостителскиот сектор, а хотелот е основен репрезентативен угостителски објект за сместување од отворен тип, наменет за различни категории на корисници, кој работи од комерцијални причини, во техничко-технолошка и организационо-кадровска смисла, организиран на начин кој обезбедува давање услуги за сместување, најчесто заедно со услугите за храна и пијалаци, вклучувајќи ги и дополнителните услуги, функционално поврзани во интегрален продукт.

**Стандардизацијата** е постапка на донесување и примена на стандарди, технички нормативи и норми за квалитет. Под притисок на растечките трошоци и сè поголемото заострување на барањата за ефикасно работење на домашниот и странскиот пазар, се доаѓа до сознание дека без пропишани стандарди како индикатор на квалитетот на услугата, не се можни оптималното задоволување на гоститете и рационалното работење во хотелиерството. Воведувањето на меѓународни стандарди во хотелите придонесува за зголемување на конкурентноста и деловната успешност на хотелското работење. Стандардот дефинира однапред пропишана квалитативна и



квантитативна големина.

Природните и просторните компаративни предности кои ги нуди нашата земја како и поголемата туристичка побарувачка укажуваат на потребата од поголемо внимание на методите за подобрување на ефикасноста во работењето на сместувачките капацитети, преку следење на светски усвоени стандарди како и преку оценување на квалитетот преку правилно категоризирање на истите.

**Категоризацијата** претставува процес на рангирање на објекти од ист вид според квалитетот. Таа се утврдува во зависност од општите и посебните минимални услови на тие објекти. Припаѓањето на одредена категорија гарантира соодветен квалитет на техничко-технолошки и организационо-кадровски поглед, а со самото тоа, квалитет и во доменот на асортиманот и начинот на давање услуги. Квалитетот што го гарантира одредена категорија, сосема природно, повлекува и соодветна цена. Категориите на хотелите се означуваат со број на ѕвездички: прва категорија со пет ѕвезди, втора категорија со четири ѕвезди, трета категорија со три ѕвезди, четврта категорија со две ѕвезди и петта категорија со една ѕвезда.

### 3. МЕТОДИ НА ИСТРАЖУВАЧКАТА РАБОТА

Сложеноста и комплексноста на истражувањето во трудот иницираат користење на повеќе научни методи. За исполнување на целите, како и за целосна опфатеност на предметот на истражувањето, ќе се користи дијалектичкиот метод преку кој предметите, појавите, процесите и категориите се набљудуваат во нивна меѓусебна причинско - последична поврзаност и взаемна условеност. Со оглед на неопходноста од фундаменталниот приод и теоритизирањето во изработката на трудот, во основа преовладуваат Дедуктивниот и Индуктивниот метод, додека во одредени делови ќе се користат Методите на квантитативна, квалитативна и компаративна анализа. Анализата ќе се врши врз основа на претходно проучуваната научно-теоретска содржина и согледаната состојба во практиката. Во рамките на Квантитативниот метод, посебно внимание е посветено на анализа на расположливите податоци од Правилникот за категоризација на угостителски објекти. Притоа се применува Анализа на содржината, Методот на квалитативно мерење и Методот на набљудување. Во функција на спознавање на објективната научна вистина, ќе се придржува кон доследно спроведување на релевантните научно-истражувачки принципи, како што се принципите на дијалектичност, каузалност, систематичност, објективност, реалност и комплексност.

При прибирањето на секундарните податоци како извори ќе се користат податоците и изданијата од Министерството за економија - сектор за туризам, Државниот завод за статистика, Законот за угостителска дејност со вклучените правилници, Законот за животна средина со одредени правилници, Закон за изградба на инвестициони објекти, како и стручна литература од областа на туризмот и хотелиерството. Целта на секундарните податоци е да се претстави состојбата на хотелиерството, влијанието на хотелската индустрија од аспект на почитуваните и прифатените стандарди и добиената категорија, врз развојот на македонскиот туризам.

## **4. СПЕЦИФИЧНОСТИ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО**

### **4.1. Историски развој на хотелиерството**

Како една од најмасовните појави во современото општество, туризмот претставува патување за рекреација, одмор или бизнис цели.

Според Светската туристичка организација (World Tourism Organization), „Туризмот претставува збир на активности на лицата во текот на нивното патување и престој во место надвор од нивното вообичаено опкружување, но не повеќе од една календарска година, за одмор, односно деловни или други причини што не се поврзани со стекнување на плата во местата што ги посетуваат“<sup>1</sup>.

Светската туристичка организација ги дефинира туристите како луѓе кои патуваат и остануваат во места надвор од нивната вообичаена околина повеќе од дваесет и четири часа и не повеќе од една последователна година за одмор, бизнис и други цели кои не се поврзани со извршување активност платена во местото кое се посетува<sup>2</sup>.

Гледајќи на туризмот како комплексна појава, во својот историски развој, се диференцираат етапите на развојното скалило по бројот на учесниците во патувањата, од патувања на привилегирани класи до исклучителна масовност во патувањето. Во литературата постојат поделени мислења за постоењето на туризмот пред средината на XIX век, односно пред современиот туризам. Некои теоретичари го оспоруваат називот туризам за патувањата кои биле заради одмор и рекреација и кои во тоа време не се гледале како туристички, претежно поради малиот број на учесници. Од друга страна, други теоретичари тврдат дека за појавите кои имаат карактеристики на современиот туризам, и покрај битните разлики во епохите на развојот, слободно може да се употреби терминот туризам.

Анализирајќи ги двете главни обележја во основата на дефинирањето на туризмот: промената на постојаното место на живеење и целта на промената на престојот (одмор, рекреација, бизнис, култура и друго), неминовно е да се спомне значењето на хотелите како основни сместувачки капацитети.

Надоврзувајќи го хотелиерството како потреба за туризмот, неспорно е

---

<sup>1</sup> World Tourism Organization. Concepts, definitions and classifications for tourism statistics – A technical Manual. (1995). Madrid. Преземено на 05 април 2013 г. [www.wto.com](http://www.wto.com)

<sup>2</sup> Исто.

да се поврзе паралелноста на историскиот развој на туризмот со развојот на хотелиерството.

Докази за сместувањето се бележени во далечните библиски времиња кога Марија и Јосиф пристигнале во Витлеем за време на пописот на населението. По записите во Библијата, на Марија и Јосиф им било одбиено престојувањето бидејќи „немало слободно место во гостилницата“. Зборот „гостопримство“ има латинскиот корен што значи „пречек“ или „дом“.

Потребата од патување иницира неопходност од објекти за престој кои приближно ги нудат условите во домот. Фазите кои го следат развојот на хотелиерството се Фазата на бесплатно гостопримство, Фаза на првобитно хотелиерство и Фаза на современото хотелиерство.

Иако почетоците на хотелиерството не можат точно да се определат, неспорно е дека се развива во зависност од развојот на производните и општествените односи.

- **Фаза на бесплатно гостопримство**

Почетоците на угостителската дејност се среќаваат уште во првобитното општество. Имено, луѓето отсекогаш имале потреба од патување во блиски или подалечни места. Иако е познато дека мотивот за патувањата бил различен, споделување на вишокот производство, односно трговијата, се бележи како главен двигател за зајакнување на врските помеѓу заедниците. Така, кога една заедница произведувала или доаѓала до вишок на добра, се јавувала потреба тој вишок на добра да го размени со добра кои ѝ недостасувале. Во такви околности, се појавувала потреба од одење од една област во друга, кои области честопати биле далечни и иницирале сместување. Сместувањето и храната кои ја добивале не ја плаќале, по што оваа фаза од развојот на хотелиерството се наредкува Фаза на бесплатно гостопримство. Покрај трговијата, причини за најраните патувања на луѓето биле посета на бањи, посета на религиозни места, музички настани и друго. Бесплатното гостопримство било развиено речиси кај сите нации како морална обврска. Во средниот век, посебно се истакнува црквата која ја презела улогата за гостопримство на верниците и другите патници.

- **Фаза на првобитно хотелиерство**

Развојот на првобитното хотелиерство започнува со наплаќањето на

гостопримството. На почетокот од оваа фаза, услугите за храна и сместување се заменуваа во натура, најчесто жито, а подоцна во пари. Карактеристично за оваа фаза е што патувањата станале помасовни и тоа што во различни делови во светот функционираа посебни објекти кои се бавеле со нудење услуги за сместување и храна. Карактеристика на овие објекти била едноставната конструкција и опременост. Повеќето од нив биле лоцирани во близина на патиштата или во поголемите населби. Сите гостите кои преноќувале биле сместувани во една соба. Биле послужувани во садови од глина. Важен дел од градбите биле шталите за запрежните коли и животните, кои биле одвоени од просториите за сместување на гостите.

Во античка Грција се развиле објекти за сместување, но главно, угостителски објекти биле оние кои нуделе услуги за храна и пијалаци. Најчесто биле градени до храмовите, до термални извори, а голем број од нив постоеле во Олимпија, каде се одржувале Олимписките игри. Гостите вообичаено се забавуваат со музичари, а некои објектите имале и сцената за изведување на театарски претстави.

Во Римската Империја рестораните претежно биле градени до важни патишта и во градовите. Со оглед на тоа што на Римјаните им било омилено хранењето надвор од дома, со задоволство развиваат голем број различни видови објекти за угостителски услуги познати како „мансиони“, „таверни“, „етатионеси“ и други.

Во Персија и Османлиската Империја постоеле објекти за сместување наречени каравани-сараи и анови кои биле лоцирани покрај главните патишта. Освен овие едноставни соби кои биле наменети за преноќување на гостите, постоел и посебен двор за животните.

- **Фаза на современо хотелиерство**

Општиот развој на општество, особено економскиот развој и технолошките пронајдоци придонесуваат за напредок на угостителството.

Особено значење се припишува на парната машина, а подоцна и на парабродот, железницата, автомобилот, авионот. Со развојот на транспортот се отвораат можности за дотогаш незамисливи масовни патувања. Патувањето било поттикнато и охрабрувано со основањето и работење на туристички друштва, туристички агенции и со националните организации за туризам. Најголем интензитет на развој во современото хотелиерство се јавува во

периодот по Втората светска војна.

Како предуслов за реализација на патувањето се јавува изградбата на многу современи хотели. Масовноста на патувањата, зголемување на далечината на патувањето како и временскиот престој на патувањето се јавуваат како причина за поголема удобност, подобар квалитет и поголем избор на хотелските услуги. Организациската структура на хотелите станува сè покомплексна, опремата и инвентарот пофункционални, понудата опфаќа поширок асортиман и квалитет на услугите, се донесуваат прописи за изградба, опремување и работење, со што се бара од вработените поголема стручност.

Во современото хотелиерство се јавува потреба од поврзување и здружување. Во многу земји, хотели од ист вид се поврзуваат во големи хотелски ланци каде се придржуваат кон заеднички стандарди. Покрај овој вид здружување, постои облик на поврзување на хотелите со фирми од различни дејности кои меѓусебно не си конкурираат, а делат ист потрошувач (авионска компанија- gent а сар – хотел).

Првата гостилница била лоцирана во Америка во 1607 која го предводела патот за многу други угостителски услуги. Првиот јавен хотел, Сити хотел, е отворен во Њујорк во 1792. Првиот модерен хотел, Тремонт, бил основан во Бостон во 1809 и првиот бизнис хотел, Буфало Статлер, бил отворен во 1908.

Од тогаш, отворени се голем број хотели во целиот свет со познати имиња како Радисон, Мариот и Хилтон кои како еден од видовите објекти за престој се поделени според услугите и комфорот што го нудат. Овие два фактори, заедно со локацијата на хотелот, придонесуваат за висината на цената.

#### **4.2. Поим и дефинирање на хотелиерството**

Хотелиерството е таква гранка на угостителството која се занимава главно со давање услуги за сместување, т.е. со издавање наместени соби за спиење и одмор. Тоа е основната дејност со која се занимава хотелиерството. Меѓутоа, покрај оваа основна дејност, во зависност од видот, намената и категоријата на објектите за сместување, хотелиерството врши и некои помошни или споредни дејности со кои се даваат комплетни услуги на гостите

како што се исхрана, забава, лични услуги, продажба на разни предмети и слично<sup>3</sup>.

Според Законот за угостителска дејност на Р. Македонија, хотелиерството како стопанска дејност припаѓа во угостителскиот сектор, т.е. врши угостителска дејност со приготвување и послужување храна, давање услуги за забава, рекреација, приготвување и послужување пијалаци и давање услуги за сместување<sup>4</sup>.

Поимот хотел потекнува од латинскиот збор „hospes“ што значи гост, односно од францускиот збор „hôte“ што значи домаќин.

Според Светската туристичка организација (WTO), хотелот е сместувачки објект во кој се нудат услуги за сместување во одреден број соби (поголем од дефинираниот минимум), кој нуди одредени услуги вклучувајќи услуги за нудење храна и пијалаци, послужување во соба, дневно чистење и средување на собите, кој е категоризиран според опремата и услугите што ги нуди и кој е управуван од страна на единствен менаџмент.

При дефинирањето на поимот хотел, во различните држави се користат определени критериуми кои се однесуваат на: намената, минималниот број на соби со кои треба да располага, постоење на санитарни јазли и други удобности за престој. Прашањето за професионалното определување на поимот „хотел“ е поставено повеќекратно на различни форуми на Меѓународниот сојуз на хотелиерите (Будимпешта-1926г., Рим-1929г., Лондон и др.). На конгресот во Луцерн (1953г.), Сојузот решава во својата дејност да се занимава само со „туристички хотел“ и ја нуди следнава дефиниција:

„Туристичкиот хотел е објект за сместување, чија цел е да прима гости кои имаат намера да престојуваат таму временски и кон кој се додава објект за исхрана во помалку или повеќе развиена форма. Туристичкиот хотел треба да одговара на сè поприбирливите цивилизирани луѓе, како и на прогресот постигнат во областа на начинот на живот и хигиената на хранење“.

Од големиот број дефиниции за поимот „хотел“, користени во различни држави, може да се дојде до една заедничка:

---

<sup>3</sup> Ацковски, Н. и Ацковска, М. (2003). Економика и организација на угостителството. Факултет за туризам и угостителство - Охрид

<sup>4</sup> Закон за угостителска дејност (2004). Службен весник на Р.М. бр.62/2004

„Хотелот е објект за престој на гости за кратко време, кој обезбедува цивилизирани услови за престој и ноќевање, може да нуди исхрана и други услуги и стоки поврзани со потребите на оние кои престојуваат во него“.

Хотелот е организација во сопственост на одделни лица кои имаат инвестирано сопствени средства и кои од хотелското работење очекуваат враќање на инвестицијата и остварување дополнителна материјална корист. Како дел од бизнис секторот, основната цел на хотелиерството е постигнување задоволително ниво на профит преку задоволување на желбите и потребите на потрошувачите. Како мерна единица за утврдување на резултатите од работењето се користи бројот на изнајмените соби, а не остварените ноќевања. Хотелите изнајмуваат соби, а не кревети. Освен крајната цел за остварување профит, хотелот, како и сите современите организации, се стреми кон здрава социјална и еколошка средина во која делува, следејќи ги современите светски трендови.

Хотелиерството е дејност која на гостите им обезбедува сместување, храна и издавање на пијалаци, рекреација и други разни услуги. Хотелиерството, за време на привременит престој на туристите во хотелите во избраната дестинација, овозможува одмор и релаксација, на деловните луѓе остварување деловни контакти, учество на конгреси, семинари и разни други професионални, научни и политички собири, на излетниците им овозможува запознавање со природните атракции, со културно - историски споменици, додека на локалното население му овозможува да нуди услуги за храна, пијалаци и разни услуги за забава и рекреација.

Експанзија на хотелиерството на некои земји е резултат на нејзиниот економски раст, особено од терцијарниот сектор, кој го поттикнува патувањето на домашните жители од деловни и туристички причини, притоа влијаејќи на растот на светскиот туристички пазар, односно на зголемување на вкупните туристичките патувања.

Хотелиерството, во процесот на подготовка и испорака на услуги, користи многу производи од други дејности за кои го поттикнува развојот. На тој начин индиректно вработува значителен број луѓе.

Хотелите, како дел од туристичката понуда на одредена земја, претставуваат туристичко - рецептивни капацитети кои доаѓаат во директен контакт со туристите, им даваат одредени услуги и нив ги наплатуваат



непосредно од туристите. Туристичките рецептивни капацитети имаат одлучувачка улога за туристичкиот развој на одредено место. Оттука, хотелиерство се нарекува уште и рецептивна туристичка дејност<sup>5</sup>.

За релативно краткиот период на постоење на современото хотелиерство, хотелите нудат разновидност на услуги и производи. Иако дел од хотелиерството има производствен карактер (производство на храна), акцент се става на услужната дејност. Угостителството претставува комбинација на производна и услужна дејност, односно комбинација на секундарна и терцијална дејност. Според видот и намената на објектите, угостителството се дели на ресторанство и хотелиерство. Секундарната или производната дејност се реализира при производството на храна, со што се претставува главната одлика на ресторанството. Терцијалната или услужната дејност се реализира со давањето на услуги за сместување, со што се претставува главната одлика на хотелиерството. Оттука, може да се каже дека хотелиерството се класифицира во терцијалните дејности.

#### **4.3. Класификација на сместувачки капацитети**

Под поимот класификација се подразбира постапката на расчленување на угостителството на конститутивни делови и повторно групирање врз основа на одредени критериуми, со цел да се одредат помал број типови кои, покрај битните карактеристики на појавата (услуги за сместување, исхрана, пијалак), покажуваат и карактеристични разлики внатре во појавата. Предмет на класификација во угостителството се угостителските објекти<sup>6</sup>.

Угостителството претставува стопанска дејност која се занимава со давање услуги за сместување (издавање на соби) и исхрана (производство, преработка и продажба на храна и пијалаци).

Угостителски објект претставува одвоен простор како целина со потребна деловна и градежна функционалност<sup>7</sup>.

Според начинот на организацијата и процесот на работењето, односно според видот и намената на објектите, угостителството се класифицира на хотелиерство и ресторанство.

---

<sup>5</sup> Аврамоски, М. (2008). Економика на туризмот и угостителството. Центар за научно-истражувачка наука – Охрид

<sup>6</sup> Аврамовски, М. (2000). Економика и организација на туризмот. Факултет за туризам и угостителство - Охрид

<sup>7</sup> Закон за угостителска дејност (1995). Службен весник на Р.М. бр. 59/1995

Угостителската мрежа претставува збир на угостителски објекти за сместување, исхрана и пијалаци и разонода на гостите. Во зависност од основната дејност што ја вршат одделните угостителски објекти што ја сочинуваат угостителската мрежа се разликуваат два вида на таа мрежа и тоа хотелиерска мрежа и ресторанска мрежа. Аналогно, хотелиерската мрежа го претставува збирот на сите објекти чија основна дејност е сместувањето на гостите, односно издавањето на наместени соби за ноќевање и одмор. Ресторанската мрежа ја сочинува збирот на објектите чија основна дејност на занимање е специфичниот начин на производство, подготовка и продажба на храна, пијалаци и напивки. Развиеноста, распоредот и квалитетот на угостителската мрежа имаат големо значење за развојот, како на угостителството како стопанска дејност, така и за целокупниот општествено-економски развој на една земја. Во рамките на угостителската мрежа, можно е да се изврши одредена класификација и категоризација на угостителските објекти, што е многу важно од организациониот аспект, особено на макро план (на ниво на земјата)<sup>8</sup>.

Објектите за престој можат да бидат класифицирани на различен начин, во зависност од различни критериуми.

Најпознати од нив се:

- местоположба;
- годишно време;
- вид на објектот;
- ниво на понудените услуги и
- комплексноста на понудените услуги.

Најпопуларната и најупотребувана класификација на објектите за престој ги дели на база на основните моменти на нивната технолошка карактеристика на<sup>9</sup>:

- хотели;
- мотели;
- кампинзи;
- бунгалови,

---

<sup>8</sup> Ацковски, Н. и Ацковска, М. (2003). Економика и организација на угостителството. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

<sup>9</sup> Мариновски, Н. (2002). Основи на угостителството. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

- каравани;
- вили;
- туристички населби;
- пансиони (семејни хотели);
- приватни соби;
- патнички бродови, траекти, ботели, акватели;
- спални вагони;
- спални возови;
- планинарски домови;
- туристички спални;
- логори;
- одморалишта;
- домови.

*Во зависност од местоположбата:*

- градски,
- друмски,
- морски,
- планински.

*Во зависност од годишното време:*

- целогодишни,
- за две сезони,
- за една сезона,
- подвижни.

*Во зависност од објектот:*

- постојани,
- повремени,
- статични,
- комплекси.

*Во зависност од нивото на понудените услови и комплексност од услуги:*

- од ниска категорија,
- од висока категорија,
- самостојни.

Според Член 16 од Законот за угостителска дејност на Република Македонија угостителските објекти се класифицираат во две групи<sup>10</sup>:

- 1) угостителски објекти за сместување и
- 2) угостителски објекти за исхрана.

Според Член 18 од Законот за угостителска дејност на Република Македонија угостителските објекти за сместување се класифицираат на<sup>11</sup>:

- основни угостителски објекти за сместување и
- комплементарни сместувачки објекти

#### **4.3.1. Основни сместувачките објекти**

Според квалитетот на сместувачките објекти главно се разликуваат основни и комплементарни (дополнителни) објекти за сместување. Групата на основните капацитети за сместување ја сочинуваат оние објекти кои во споредба со комплементарните објекти за сместување се поквалитетни (поудобни, покомфорни, со подобар надворешен и внатрешен изглед и слично) и во нив, по правило, се вработени поквалитетни лица, како во однос на стручно-теоретската и стручно-практичната спрема (пообразовани и поквалификувани лица), така и во врска со културата на однесување и познавањето на странски јазици. Услугите што се даваат во овие објекти се поразновидни, поквалитетни и поскапи. Според тоа, овие објекти се посетувани од релативно побогати слоеви од општеството, што придонесува за остварување на релативно подобри финансиски резултати.

Во основни угостителски објекти за сместување припаѓаат<sup>12</sup>:

- хотели,
- хотелски населби,
- апартмански населби,
- мотели,
- пансиони,
- резиденции,
- туристички населби.

---

<sup>10</sup> Закон за угостителска дејност (2004). Службен весник на Р.М. бр.62/2004

<sup>11</sup> Исто

<sup>12</sup> Исто

Според членот 3 од Законот за угостителска дејност<sup>13</sup>:

- Во хотел треба да бидат исполнети условите за давање услуги за сместување и појадок, за исхрана и пијалаци и други услуги. Во хотелот се издаваат соби, а не кревети. Хотелот треба да биде сместен во посебна зграда или во потполно одвоен дел на зградата, кој претставува хомогена целина. Хотелот може да има депанданс, кој треба да биде лоциран во неговата непосредна близина. Во хотел кој е специјализиран за определен вид на услуги (хотел во бања и лекувалиште, на планина, за конгресен туризам, за младинци и др.), треба да има простории, простори, опрема и уреди кои овозможуваат давање на тие специјализирани услуги;
- Мотелот лоциран покрај сообраќајница треба, покрај услугата на сместување, да обезбеди услуги поврзани со превозните средства на гостите (миење и подмачкување на возилата, замена на масло, ситни поправки и друго);
- Во туристички апартман, кој може да биде посебен градежен објект или група од повеќе објекти, односно повеќе апартмани во една зграда, треба да бидат исполнети условите за сместување и исхрана;
- Резиденција - туристички апартман од највисока категорија;
- Во пансион треба да бидат исполнети условите за давање услуги за сместување и исхрана.

Основната дејност на хотелите е давањето на услуги за сместување, т.е издавање на наместени соби за ноќевање и одмор. Освен тоа, хотелите вршат повеќе помошни и споредни дејности. Меѓу позначајни помошни дејности што ги вршат хотелите се производство на леб и бели печива, мраз, одгледување и конзервирање на овошје и зеленчук, правење вино и ракија, сушење месо, перење, пеглање и чистење на облеката и обувките на гостите и друго. Меѓу позначителните споредни дејности, пак, главно припаѓаат продажбата на весници, списанија, писма, поштенски разгледници и марки, цигари, сувенири, и друго, вршење ПТТ, берберско-фризерски, козметички, здравствени, механичарски и други услуги, менување пари, превоз на патници и друго. Покрај напред наведените основни, помошни и споредни дејности, хотелите, во

---

<sup>13</sup> Закон за угостителска дејност (1995). Службен весник на Р.М. бр.59/1995

своите ресторани и депанданси, на своите гости им даваат и услуги за исхрана, пијалаци, напивки, забава и друго. Од досегашното излагање јасно произлегува заклучокот дека хотелите се такви угостителски објекти кои им даваат комплетни услуги на гостите, односно на туристите, т.е сместување, исхрана и пијалаци, забава и разни други лични услуги<sup>14</sup>.

Зборот „мотел“ потекнува од англискиот термин „Motorist-Hotel“ или „Motor-Hotel“ што значи хотел за мотористи<sup>15</sup>. Според тоа мотелите претставуваат посебен вид хотели кои се наменети главно за сместување на гостите кои патуваат со моторни возила. Токму затоа мотелите најчесто се сместени покрај главните патишта. Инаку, во составот на мотели или во нивна непосредна близина треба да има паркинг-плац, бензинска пумпа, механичарска работилница, продавница, менувачница и други објекти кои се неопходни за потполно задоволување на потребите на моторизираните туристи<sup>16</sup>. Во мотелот, покрај услугите за сместување, можат да се даваат и услуги за исхрана и забава на гостите. Инаку, со оглед на тоа што мотелите главно се наменети за задоволување на моторизираните туристи, некои од просториите треба да бидат наменети за подготвување храна во сопствена режија на туристите, па токму затоа треба да имаат и сопствена опрема за таква намена.

Според намената мотелите можат да бидат<sup>17</sup>:

- Транзитен мотел - наменет за гости на поминување кој се гради до поголеми магистрални патишта или во близина на градови. Во него гостите се задржуваат кратко време;
- Стационарен мотел - наменет за туристи кои се задржуваат во него по неколку дена и кој се гради покрај туристички места или знаменитости.

Терминот пансион води потекло од францускиот збор „pension“ што значи објект кој дава услуги за сместување и храна<sup>18</sup>. Називот пансион е добиен од нудењето комплетна услуга наречена пансион. Пансионите се

---

<sup>14</sup> Ацковски, Н. и Ацковска, М. (2003). Економика и организација на угостителството. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

<sup>15</sup> Клаиќ, Б. (1968). Велики ријечник страних ријечи – Загреб.

<sup>16</sup> Ацковски, Н. и Ацковска, М. (2003). Економика и организација на угостителството. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

<sup>17</sup> Аврамовски, М. (2000). Економика и организација на туризмот. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

<sup>18</sup> Клаиќ, Б. (1968). Велики ријечник страних ријечи – Загреб.

хотелски објекти во кои гостите престојуваат подолго време. Најчесто гостите бираат полн пансион (ноќевање со три оброка). Во зависност од потребите на гостите, пансионите нудат и полупансионски услуги (ноќевање, појадок и еден од главните оброци) и проширени пансиони – ноќевање со пет оброци (појадок, предручек, ручек, ужина и вечера).

Туристичките населби претставуваат простории и функционални организирани целини за сместување, исхрана и други угостителски и неугостителски услуги<sup>19</sup>.

Туристичка населба е самостојна територијална група составена од хотели, бунгалови, вили или комплекс од апартмани (група од апартмани, дадени на користење на туристи), со изградена инженерска и туристичка инфраструктура, во која се нудат основни и разновидни дополнителни туристички услуги. Се состои од најмалку пет објекти или места за престој и има најмалку еден објект за хранење и забава<sup>20</sup>.

Во рамките на туристичките населби треба да има патеки за шетање, паркиралишта, игралишта за разни спортови (фудбал, кошарка, тенис, голф и слично), базени, разни продавници, киносали, ресторани, бифиња, слаткарници и други објекти за помасовно задоволување на потребите на гостите (уредени плажи, забавни паркови за деца и слично), служби за давање ПТТ услуги, здравствени услуги и слично.

Терминот туристичка населба им претходи на термините апартманските населби и резиденции. Според новата класификација, група на апартмани се класифицираат во апартмански населби или во туристички резиденции.

Под називот апартмански населби се подразбираат посебни градежни објекти или група од повеќе објекти кои се категоризираат од втора до петта категорија со ознаки од 4, 3, 2 и 1 ѕвезда.

Резиденциите се дефинираат како туристички апартмани со највисока, прва категорија, кои се означуваат со пет ѕвезди.

#### **4.3.2. Комплементарни сместувачки објекти**

Комплементарните сместувачки објекти според удобноста, опременоста, комфорот и квалитетот на услугите што се даваат од страна на вработените,

<sup>19</sup> Ацковски, Н. и Ацковска, М. (2003). Економика и организација на угостителството. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

<sup>20</sup> Ташков, Н. и Методијески, Д. (2012). Скрипта по хотелиерство. Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

по правило, се на пониско ниво во споредба со нивото на тие елементи (компоненти) кај основните сместувачки капацитети. Од оваа причина, овие објекти се помалку барани и посетувани од страна на релативно побогатите слоеви на општеството, што рефлектира на релативно пониски финансиски придобивки од работењето.

Според членот 18 став 3 од Законот за угостителска дејност, во комплементарни сместувачки објекти припаѓаат<sup>21</sup>:

- Ноќевалишта;
- Гостилници;
- Кампови (кампот треба да има уреден простор и да бидат обезбедени услови за престој на туристите, со давање под наем земјште, уреди и опрема за кампирање);
- Приватни сместувачки капацитети (соби, апартмани, станови, куќи);
- Одморалишта (за деца, младинци, работници, лица со попреченост и слично);
- Други комплементарни објекти (феријални домови, планинарски домови и куќи, објекти за привремено сместување и слично. Во куќа, стан за одмор и соба за издавање што се во сопственост на граѓаните, а кои се издаваат на туристи, треба да бидат исполнети условите за давање услуги за сместување, а доколку се даваат услуги на исхрана треба да бидат исполнети и уловите за давање исхрана.

Ноќевалишта (преноќиштата) се помали објекти во кои, по правило, се даваат само услуги за сместување. Во овие објекти опременоста, удобноста и комфорот, како и стручноста на персоналот, по правило, далеку заостануваат зад другите видови основни сместувачки капацитети. Од тие причини ноќевалиштата не се категоризираат.

За гостилницата да се смета како објект за сместување таа треба да има најмалку една соба со два кревета. Во литературата и праксата постојат различни ставови за класификацијата на овие угостителски објекти. Според некои класификации, тие припаѓаат на сместувачките капацитети, додека според други, во објекти за исхрана. Во нашата земја, до 1990 година, гостилниците биле класифицирани како објекти за исхрана. Во 1991 година, тие

---

<sup>21</sup> Закон за угостителска дејност (2004). Службен весник на Р.М. бр.62/2004.



се класифицирани во групата на сместувачки капацитети, а според поделбата на сместувачките капацитети, припаѓаат во групата комплементарни објекти за сместување.

Терминот камп произлегува од англискиот збор „camp“ или „kamping“ и буквално преведено значи логор или поточно туристички логор.

Камповите претставуваат простории и функционални организирани целини во кои гостите за сместување користат своја или во кампот позајмена опрема (шатори, авто-приколки, камп-приколки, бунгалови и слично).

Карактеристично за нив се ниските цени за користење.

Теренот за кампирање може да поседува сè или дел од долунаведеното:<sup>22</sup>

- ✓ рецепција за регистрација на гостите;
- ✓ посебни реони со парцели за шаторите или карваните;
- ✓ статични објекти на кампингот – бунгалови и сл.;
- ✓ еден или повеќе, рамномерно распоредени на теренот, санитарни-битовски јазли за туристите (тоалет, мијалник, тушови);
- ✓ објекти за исхрана (ресторани, фаст-фуд, бифеа, барови, кафулиња), како и отворени пунктови за продажба на бели печива и др. јадења;
- ✓ заедничка кујна – место (простории) опремено со кујнски уреди, во кое има услови за готвење;
- ✓ продавници и штандови – за храна (храна, пијалаци, овошје и зеленчук, леб), продавници со стоки за задоволување на секојдневните потреби на камперите (весници, поштенски материјали – картички, пликови, марки, фото-материјали, сувенири);
- ✓ спортски објекти и места за игри;
- ✓ системи за собирање на отпадоци и чистење на реонот на кампингот;
- ✓ Теренот за кампинг има и внатрешни комуникации – патеки и патишта за движењето на колите, карваните и туристите.

Според степенот на нумерираноста на објектите за сместување во сопственост на кампот и на парцелите за поставување на шатори, авто-приколки и друга лична опрема на камперите се разликуваат: кампови со

---

<sup>22</sup> Ташков, Н. и Методијески, Д. (2012). Скрипта по хотелиерство. Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

целосна нумерација, кампови без нумерација и кампови со нецелосно извршена нумерација (комбинирани).

Приватните сместувачки капацитети ги сочинуваат сместувачки капацитети во сопственост на физички лица кои се издаваат на туристи. Како објекти можат да се јават собите, становите, апартманите, куќите и други слични објекти. Според квалитетот на објектот и неговата опрема како и според оддалеченоста од центарот на туристичките места, односно од местото на реализирањето на туристичката активност (плажа, бања, скијачка патека и слично), приватните сместувачки капацитети се категоризираат во определен број категории, односно со определен број на ѕвездички.

Позитивното кај нив е што го компензираат недостатокот на други објекти за престој (на пр., хотели) во некој град или регион. Полезни се во случај на ненадеен прилив на туристи кои сакаат да ноќеваат на определено време. Причините можат да бидат различни – летување во определена сезона, одржување на различни настани (саеми, изложби, културни, спортски, научни и др. собирања) и сл<sup>23</sup>.

Одморалиштата се објекти за сместување, а тука се даваат услуги за исхрана и други услуги, по правило на определена категорија корисници. Токму затоа одморалиштата по правило се класифицираат во групата објекти од затворен тип<sup>24</sup>.

Одморалиште е самостојно место за живеење со преовладувачки социјални функции и со инфраструктура, во кое се нудат здравствени, балнеолошки, спортски и други услуги<sup>25</sup>.

Одморалиштата се објекти, по правило од затворен тип, кои даваат услуги за сместување и исхрана на работници или членови на претпријатија, организации и органи кои ги основале<sup>26</sup>.

Според категоријата на корисниците се разликуваат детски, младински, работнички, студентски одморалишта, одморалишта на лица со оштетен вид,

---

<sup>23</sup> Ташков, Н. и Методијески, Д. (2012). Скрипта по хотелиерство. Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

<sup>24</sup> Ацковски, Н. и Ацковска, М. (2003). Економика и организација на угостителството. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

<sup>25</sup> Ташков, Н. и Методијески, Д. (2012). Скрипта по хотелиерство. Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

<sup>26</sup> Аврамовски, М. (2000). Економика и организација на туризмот. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

одморалишта на лица со оштетен слух и говор и слично. Можат да бидат од затворен тип и комбинирани.

Одморалиштата од затворен тип се оние во кои се даваат услуги само на определена група корисници. Такви одморалишта можат да бидат работничките одморалишта, кои даваат услуги само на вработените во организациите, односно во институциите што ги основале тие сместувачки капацитети, а најчесто и членовите на нивните фамилии, односно само на децата, односно само на младинците, односно на тие со оштетен слух и говор и слично.

Одморалиштата од комбиниран тип се оние одморалишта каде услуги за сместување, исхрана и слично се даваат не само на определена категорија корисници, туку такви услуги се даваат и на дуги лица. Пример за ваков тип се работнички одморалишта кои даваат угостителски услуги покрај на вработените од односните организации и институции, и на деловните партнери како и на членовите на нивните семејства. Со цел потполно користење на капацитетите како за време на сезоната или вон сезоната, еден дел од капацитетите се наменети за давање на услуги и на сите други лица кои сакаат да престојуваат во тие објекти.

Во групата на таканаречените други комплементарни сместувачки капацитети влегуваат сите други неklasифицирани објекти за сместување без оглед на називот (феријални домови, планинарски куќи и домови, објекти за привремено сместување и други) ако не ги исполнуваат условите да се класифицираат во кој било од напред наведените видови на комплементарни сместувачки капацитети.

#### **4.4. Класификација на хотелиерството**

Во теоријата и праксата се разликуваат повеќе видови хотели.

Според комплетноста на услугите што ги даваат на гостите, хотелите можат да бидат:

- Хотели за давање комплетни услуги на гостите:

Овие хотели даваат комплетна услуга на гостите вклучувајќи ноќевање, комплетна исхрана, забава, вршење лични услуги на гостите, давање телефонски услуги и други услуги. Овие хотели најчесто се наоѓаат во туристичките места;

- Гарни хотели:

Гарни хотелите даваат услуги за сместување, додека од исхрана само појадок и некои ладни јадења. Вообичаено за овие хотели е што се стационарни во градовите каде што гостите се дојдени на краток престој или се на поминување.

Според должината на престојот на гостите, хотелите можат да бидат:

- Транзитни хотели:

Овие хотели уште се нарекуваат хотели на поминување или транзитни хотели. Карактеристично е што во нив гостите се задржуваат кратко време (еден ден) и најчесто користат ноќевање со појадок;

- Пансионски хотели:

Овие хотели се нарекуваат и фамилијарни хотели. Карактеристика за нив е задржувањето на гостите во подолг период и користењето на пансионски, односно комплетни услуги.

Според времетрањето на работа, хотелите можат да работат во текот на целата година или периодично, во една, две или три сезони.

Според организацијата на пристигнувањето на гостите во хотелот, хотелите се класифицираат на хотели за групи на гости и хотели за индивидуални гости. За првите, организацијата обично ја прават агенции кои ги најавуваат гостите пред пристигнувањето. За вторите, карактеристично е што не секогаш постои најава за пристигнувањето на гостите, односно често овие гости можат да бидат ненајавени за хотелот.

Според капацитетот, односно според бројот на соби, хотелите можат да бидат мали, средни и големи хотели. Оваа поделба има релативно значење во различни земји.

Според местото во кое хотелот е изграден, хотелите можат да бидат: градски хотели, планински хотели, хотели покрај вода (хотели покрај море, езеро, река).

Според намената, се класифицираат на: хотел – лекувалиште, спортски хотел, туристички хотел.

Според категоријата на хотелот – хотели од прва, втора, трета, четврта и петта категорија.

## 5. СТАНДАРДИЗАЦИЈА ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО

### 5.1. Поим и дефинирање на стандардизацијата

Стандардизацијата е постапка на донесување и примена на стандарди, технички нормативи и норми за квалитет. Под притисок на растечките трошоци и сè поголемото заострување на барањата за ефикасно работење на домашниот и странскиот пазар, се доаѓа до сознание дека без пропишани стандарди како индикатор на квалитетот на услугата, не се можни оптималното задоволување на гоститете и рационалното работење во хотелиерството. Воведувањето на меѓународни стандарди во хотелите придонесува за зголемување на конкурентноста и деловната успешност на хотелското работење. Стандардот дефинира однапред пропишана квалитативна и квантитативна големина<sup>27</sup>.

Стандардот е документ утврден со консензус и донесен од признато тело, со кој (за заедничка или повеќекратна употреба) се утврдени правила, насоки или карактеристики за активности или нивните резултати, со цел постигање на оптимално ниво на уреденост во дадена област. Стандардите се документирани договори чија содржина ја чинат техничките спецификации и други прецизни критериуми кои се користат како правила, упатства или дефиниција на карактеристиките со цел да се обезбеди материјалите, производите, процесите и услугите во потполност да ја задоволуваат својата намена.

Стандардите кои ги дефинира и усвојува Република Македонија имаат ознака МКС и нив ги издава Институтот за Стандардизација на Република Македонија (ISCPM). Стандардите кои се усвоени на меѓународно ниво имаат ознака ISO/IEC (Меѓународна организација за стандардизација), а ако се усвоени во Европа имаат ознака EN (европска норма). Македонскиот стандард може да биде идентичен со европски (EN), меѓународен (ISO/IEC) стандард или некој друг национален стандард и во тој случај може да се препознае по ознаката (МКС EN, МКС ISO, МКС DIN), меѓутоа, македонскиот стандард може да биде и „само“ национален стандард, односно изработен од експерти од ISCPM техничките работни тела и усвоен од ISCPM како македонски стандард.

---

<sup>27</sup> Pirija D. (2003). Standardi u turističkom ugostiteljstvu. Visoka škola za turizam – Sibenik.

Овој стандард не е усвоен на европско и меѓународно ниво, но за неговото постоење, европските тела за стандардизација мора да бидат известени.

Сертификацијата претставува постапка со која се утврдува дека производот, услугата, организацијата или поединецот ги исполнуваат барањата на релевантниот стандард. Постапката се завршува со официјална потврда – сертификат за усогласеност и со впишување на сопственикот на истиот во релевантниот регистар. Сертификацијата е официјална потврда со која телото за сертификација, по спроведената постапка на сертификација, потврдува дека предметот на проверка (сертификација) е усогласен со барањата на стандардот. Откако организацијата ќе го воспостави системот или производот/услугата во согласност со барањата на некој стандард, потребно е (но е и задолжително) тоа да биде потврдено од страна на независна и непристрасна организација, специјализирана за вршење на оваа дејност. Сертификација е постапка со која третата страна дава пишано уверение дека производот, процесот или услугата се во согласност со одредени барања.

Стандардите претставуваат пропишани нормативи или правила, односно, задолжителни мерки кон кои треба да се придржуваат субјектите за кои важат и чии критериуми се однапред одредени од страна на соодветни стручни институции во таа област на работење<sup>28</sup>.

Во примената на стандардите или нормативите секогаш се тргнува од тоа дали одреден стандард е одраз на одреден квалитет. Стандардите во угостителството, пред сè, треба да бидат одраз на современите трендови, чија примена мора позитивно да се одразува во економичноста и сè поголемата ефикасност во работењето. Стандардите и стандардизацијата со себе повлекуваат и рационален пристап во планирањето и дефинирањето на еден изработен проект за одредена задача. Инвестирањето, изградбата, опремувањето на угостителските објекти, организацијата и одредувањето на нивото на стандардите зависат од категоријата, видот и големината на угостителскиот објект, без разлика дали е само сместувачки објект, ресторан или комбиниран вид на угостителски објекти. Во Европа, барањата за квалитет за што попристапна цена, помали трошоци и висок степен на употребливост,

---

<sup>28</sup> Pirija D. (2003). Standardi u turističkom ugostiteljstvu. Visoka škola za turizam – Sibenik.

резултираат со усвојување на задолжителни заеднички стандарди за хотелите во земјите на Европската унија.

Проблемите во развојот на угостителството долго време го привлекуваат влијанието на многу стручни луѓе и институции во секоја држава во светот. За проблемите во угостителството се водени многу расправи, симпозиуми и конференции и се напишани многу стручни трудови кои прават обид да ги отстранат проблемите во работењето. Многу институции и лица кои се занимаваат со проблемите во туризмот своето внимание го насочуваат кон анализа на постоечката состојба и проценка на идните развојни можности на угостителското работење. Во оваа анализа недостасуваат или многу ретко се застапени согледувањата од искуствата во изминатиот период во врска со создавањето, развојот и примената на стандардите и процесот на стандардизација во туризмот и угостителството. Денес живееме во време на глобализација - создавање мрежа од работни процеси на светско ниво, кој процес го менува правилото за развој, организација и работење на хотелските компании. Водејќи се од таа причина, во нашата земја присутни се постојани прилагодувања на промените во светските општествени текови во кои основен фактор за развојот претставува квалитетот. Квалитетот во туристичкото угостителство претставува основен показател за успешноста на работењето и средство за конкурентска борба на туристичкиот пазар. Според тоа, квалитетот на угостителската услуга се дефинира како степен на задоволување на очекувањата и потребите на барателот на услугите.

Во нашата земја се вложуваат напори, хотелите да се во тек со примената на стандардите и процесот на стандардизација од земјите во Европската унија, каде што веќе постојат усогласени и усвоени заеднички стандарди и критериуми за утврдување на стандардите за квалитет. Приспособувањето и усвојувањето на стандардите е со цел да се постигнат исти карактеристики на производите и услугите кои се истакнуваат по својот квалитет во Европа и светот. Со цел да се постигне одредено ниво на квалитет, секој угостителски објект треба да се придржува кон одредени прописи кои ги регулираат содржината, начинот и својствата на туристичките услуги и производи. Стандардот е резултат на процесот на стандардизација, кој процес претставува специфично утврдување на исти својства на услугите во целост и на елементите од кои се состои услугата.

Кога стандардизацијата е спроведена во еден хотел, корисникот на услугите во хотелот е сигурен дека секогаш ќе добие производ или услуга со еднакви својства на промовираните. Суштината на примената на стандардите во угостителството произлегува од сè поголемата побарувачка за квалитетна услуга и посовршен туристички производ. Стандардите ја одредуваат конкурентската способност на хотелиерството на странските пазари и го пропишуваат начинот и условите под кои се задоволуваат потребите и барањата на гостите. Затоа, сите туристички работници во еден хотел мора да ги извршуваат услугите професионално, а самите хотелски менаџери да знаат да управуваат со квалитетот, бидејќи воведувањето на меѓународни стандарди (норми) во хотелот придонесува за зголемување на конкурентноста и деловната успешност на хотелското работење.

Стандардизацијата, со други зборови, е утврдување на еднакви карактеристики и својства на материјалите, услугите, деловите или елементите на системите и крајните производи во поглед на: димензиите, формата, квалитетот, т.е. во поглед на физичките или хемиските својства, што може тој материјал, услуга, дел, систем или производ да ги содржи. Стандардизацијата е постапка на донесување и примена на стандарди, технички нормативи и норми за квалитет<sup>29</sup>. Стандардите во хотелиерството влијаат на зголемување на квалитетот, со што кај гостинот се постигнува чувство на задоволство, сигурност, заштита, а од друга страна на менаџментот му помага за постигнување на оптимална организација. Процесот на стандардизацијата минува низ неколку фази:

- I. Пропишување на стандардот;
- II. Обука на вработените во хотелот;
- III. Реализација и имплементација на стандардот;
- IV. Контрола за почитување на стандардите и мерење на отстапувањето и
- V. Унапредување на стандардите и континуирана обука на персоналот и менаџерот.

Хотелските стандарди се тесно поврзани со успешноста на работењето, бидејќи стандардите претставуваат основна големина/вредност за споредување или нормала при оценување на персоналот, сопственоста,

---

<sup>29</sup> Pirija D. (2003). Standardi u turistickom ugostiteljstvu. Visoka skola za turizam – Sibenik.



деловниот резултат и успешноста во работењето. По воведување на стандардите, хотелското претпријатие ја нагласува својата специфичност и станува препознатливо, а на гостинот му се нуди гаранција дека ќе го добие соодветниот квалитет на производите и услугите. Гаранцијата за квалитетот на услугите и производите се содржи во истакнатиот стандард на хотелот. Стандардите отсекогаш претставувале темел на деловната успешност во хотелот, придонесувајќи за намалување на трошоците по единица производ (по ноќевање или оброк), правејќи го гостинот позадоволен и стимулирајќи го рационалното работење, т.е. остварување на профит. Под притисок на растечките трошоци и сè поголемото заострување на барањата за ефикасно работење на странскиот и домашниот пазар, се дошло до сознание дека без пропишани стандарди како индикатор на квалитетот на услугата, оптималното задоволување на гостинот и рационалното работење не се можни. Од оваа причина, многу хотелски ланци, со примена на стандардизацијата и стандардите во изградбата, опремувањето, организацијата, набавките, давањето услуги и раководењето со човечките ресурси, оствариле поволни резултати во работењето.

## **5.2. Видови стандарди во хотелиерството**

Класификацијата на стандардите во хотелиерството е различна во земјите од светот. Гледајќи од различни аспекти, стандардите се присутни од градбата на хотелот, опремувањето, уредувањето, до оперативното работење на хотелот. Во насока на здобивање со конкурентска предност во однос на другите земји, во хотелите од нашата земја се применуваат стандардите и нормативите од системот ISO, HACCP-системот, стандардите за категоризација и напишаните правила и узанси. Една од општите поделби на видовите стандарди во хотелиерството се<sup>30</sup>:

- Просторни стандарди;
- Стандарди за изградба на угостителските објекти;
- Стандарди за внатрешно уредување и опремување на објектите;
- Стандарди за ситен инвентар;
- Стандарди за информирање на гостите;

---

<sup>30</sup> Pirija D. (2003). Standardi u turističkom ugostiteljstvu. Visoka škola za turizam – Sibenik.

- Стандарди за деловната етика;
- Стандарди за успешност во работењето;
- Стандарди за обука и развој на човечките ресурси;
- Организациски стандарди;
- ISO-група стандарди;
- HACCP-систем на стандарди;
- Други останати стандарди.

### **5.2.1. Просторни стандарди во хотелиерството**

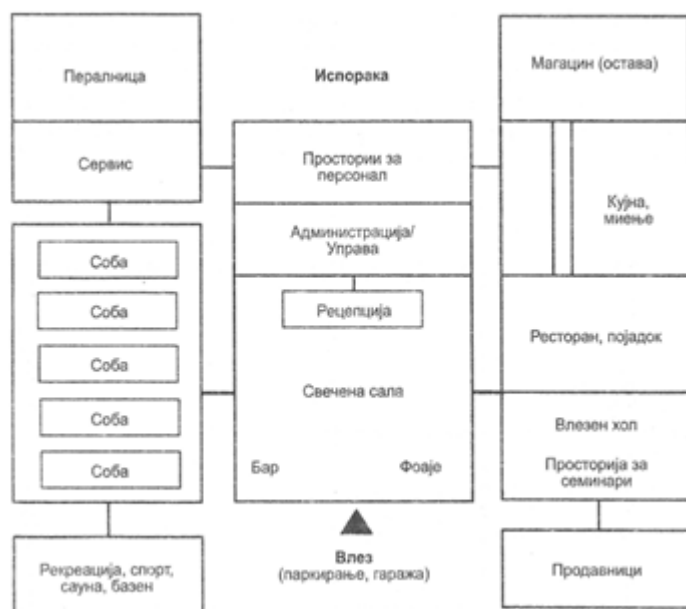
Хотелот претставува угостителски објект кој од аспект на градбата, деловното, организациското и функционалното работење претставува една целина. За да може еден сместувачки објект да се категоризира како хотел, потребно е во својот состав да ги содржи следните организациски единици: приемен дел или лоби со рецепција, собни единици, ресторан и кујна, бања или тоалет во секоја организациска единица. Просторните стандарди во хотелиерството детално се дефинираат во секоја единица од хотелот, почнувајќи од стандарди за вкупната површина на хотелот, па до стандарди за соби, рецепција, кујна, ресторан и останати единици од хотелот. Иако суштината на хотелиерството се гледа во услугите за ноќевање и служење оброци со елементи на ексклузивност, денес тоа претставува комплексна и ефикасна услужна дејност со широк спектар на можности (состаноци, спа, велнес)<sup>31</sup>. Водејќи се од текот на развојот на хотелиерството, просторните стандарди се пропишуваат и во овие комплементарни елементи, со што просторните стандарди во конференциските, спа и велнес центрите не изостануваат. Главните содржините кои ја прикажуваат основната шема на просторната меѓусебна поврзаност на функциите кај хотелот се: влезен хол со рецепција (прием), централно поставени, што претставува репрезентативен простор кој спојува многу оддели на хотелот; гастрономија поврзана со влезен хол каде опсегот на понудата варира во зависност од категоријата на хотелот; администрација; оддел за персонал кој е посебен дел, делумно поврзан со останатите хотелски оддели; одделот за гостински соби со издиференцирана понуда, јасно дефинирани пристапи (вертикални и хоризонтални комуникации

---

<sup>31</sup> Rutes, W. A., & Penner, R. H. (1985). Hotel planning and design. New York: Whitney Library of Design.

и подредени според аспектите на поволна ориентација, визури и заштита од прекумерна бучава; економски и работни простории – кујна, магацин, помошни простории<sup>32</sup>. Оваа просторна поделба на хотелот претставува појдовна точка при пропишувањето на одделните стандарди. Според Правилникот за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност Член 11, во угостителските објекти, во кои за гости се приготвуваат и послужуваат главни оброци (ручек и вечера), треба да има кујна, просторија за послужување, прирачен магацин и најмалку едно ВЦ за мажи и жени<sup>33</sup>.

Во насока на дефинирање на стандарди за вкупна површина на хотели, во Правилникот за стандарди и нормативи за проектирање на објекти, Член 8 став 1 точка 1, наведено е дека стандардите и нормативите кои се применуваат во угостителските објекти, за вкупна површина на хотел изнесуваат 40м<sup>2</sup> по кревет<sup>34</sup>. Пропишаните стандарди за висина на просториите во објектите (од подот до таванот) за престој на гостите, ресторанот и другите простории за послужување на гостите, кујната и останатите простории изнесуваат најмалку 2,80 метри. Во сместувачките единици (бањите, собите и/или апартманите) висината на таванот не треба да е помала од 2,40 метри.



Слика 1. Функционална шема на простории и комуникации во хотел  
Figure 1. Functional plan of facilities and communications in a hotel

<sup>32</sup> Rutes, W. A., Penner, R. H., & Adams, L. (2001). Hotel design, planning, and development. New York: W.W. Norton.

<sup>33</sup> Закон за угостителска дејност (2006). Правилник за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност. Службен весник на Р.М. 16/2006.

<sup>34</sup> Закон за изградба на инвестициони објекти (1999). Правилникот за стандарди и нормативи за проектирање на објекти. Службен весник на Р.М. бр.15/90, 11/91, 11/94, 18/99 и 25/99.

Табела 1. Стандарди за површина во хотел во %<sup>35</sup>

Table 1. Hotel area standards in percentages

Р.бр.	Функционални делови	Удел
1.	Соби за гости, бањи, ходници, катни сервиси (помошни простории за дополнителни услуги)	50-60
2.	Јавни простории, влезен хол, рецепција	4-7
3.	Гастрономија (ресторани)	4-8
4.	Повеќенаменска просторија (концерти, изложби), свечена сала, просторија за семинари,	4-12
5.	Центар за фитнес и велнес	5-10
6.	Останати простории, козметика	1-2
7.	Дирекција, администрација	1-2
8.	Економски и работни простории, кујна, персонал, слад (остаи)	9-14
9.	Погонска техника и одржување, помошни работилници	5-10

Извор: Rutes, W. A., Penner, R. H., & Adams, L. (2001). Hotel design, planning, and development. New York: W.W. Norton.

Табела 2. Бруто површина по хотелска соба во однос на хотелска категоризација

Table 2. Gross area per hotel room in terms of hotel categorization

Свезди	Тип на хотел	M <sup>2</sup> /соба
*****	Прва категорија	90-100
****	Втора категорија	60-70
***	Трета категорија	50-60
**	Четврта категорија	40-60
*	Петта категорија	15-20

Структурата на хотелот е во зависност од целите и предметот на работа на секој хотел. Првично се поставуваат прашањата за типот на таргетната група која треба да се привлече, која класа од тој таргет, кој тип на хотел, кои сервиси и услуги треба да ги нуди и изрази. Според тоа, произлегува дефинирањето на бројот на соби, димензиите на собите и апартманите, јавните површини, капацитетите за секој ресторан, нивото на квалитет и тема на секој од нив, паркинг места и друго.

Без разлика на капацитетот, категоријата и типот, просторната поделба на хотелот е во три основни групи на простории:

▪ **Станбен дел:**

- Соби за гости,
- Економско – сервисни простории на ниво на станбениот дел (соба за собарка, чајна кујна, остава за постелнина),

<sup>35</sup> Паркинг местата како и другите дополнителни простории (лекарски и бањски) дополнително се планираат, а потребните површини можат значително да варираат во зависност од понудените содржини на хотелот.

- Комуникации;
- **Општествен дел:**
  - Влезен хол,
  - Хотелски хол,
  - Простории за исхрана,
  - Програма во зависност од типот на хотелот;
- **Економски – технички дел:**
  - Кујнски,
  - Сервиси,
  - Персонал.

Трите групи на простории се функционално поврзани во една целина.

#### **2.2.1.1. Просторни стандарди за станбен дел од хотел**

Најголем процент, или 65-85% од површината на хотелот, отпаѓа на хотелските соби и апартмани. Правилникот за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност во Член 26 пропишува дека собите во угостителските објекти кои се издаваат на гости можат да бидат еднокреветни, двокреветни и повеќекреветни. Според Член 27 од истиот правилник, стандардизирано е дека во секоја соба која се издава на гости треба да има: посебен влез за секоја соба со врата за заклучување, при што, во објектите со повеќе од еден кат сите соби се означуваат со броеви, во кои првата цифра го означува катот, а останатите цифри броевите на собите на истиот кат, прозорците и застаклените врати на собите треба да имаат завеси или ролетни за затемнување, најмалку два чаршафи по кревет, една перница по кревет, најмалку едно ќебе по кревет, ноќно шкафче, тоалетна масичка или масичка за пишување, столици за седење соодветно на бројот на кревети, орман за гардероба со фиока и преграда за закачување на облека, со најмалку 4 закачалки по кревет, осветлување и по една ноќна ламба по кревет со вкупен интензитет на светлината за нормално читање и пишување, видливо истакнат ценовник на собата и другите услуги кои се даваат, полица за багаж и огледало. Површината на собите е пропишана со правилникот за категоризација на хотелите<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> Закон за угостителска дејност. (2006). Правилник за минимално - технички услови за

Во однос на пропишување на висината на собите, во делот Внатрешна висина на просторот и расположлив простор за гостите од Правилникот за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност, Член 12 став 1 точка 1, наведено е дека височината од подот до таванот треба да изнесува најмалку 2,4 м во собите<sup>37</sup>.

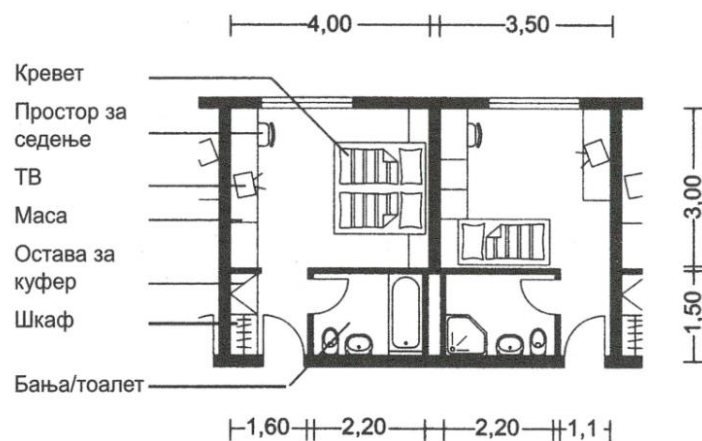
Во насока на дизајнирање подобар производ за потрошувачот, еволуацијата на гостинската соба минува повеќе фази. За првпат во 1829, Tremont House Boston поставува стандард за луксузно сместување, претставувајќи модел за подоцна изградените хотели во поголемите градови. Иновативната употреба на приватни соби кои се заклучуваат, како и водоводот со проточна вода, станува стандард за новата индустрија. Во насока на одржување на конкурентивноста, во текот на XIX век, хотелите континуирано внесувале технолошки иновации: гас, електрично светло, телефони, лифтови, централно греење, проточна вода. Овие иновации кулминираат со Hotel Statler, Buffalo, 1908, каде за првпат во сите 450 гостински соби е вклучена бања со када, бања со туш и када во некои од собите, топла и ладна вода во секоја бања, електрична светилка на маса во секоја соба, радио во секоја соба<sup>38</sup>. Со тоа се поставуваат првичните стандардите за елементите на хотелската соба. Во денешно време, некои земји пропишувајќи со закон, други стремејќи се кон светски стандарди, хотелите ги создаваат во насока на зачувување и одржување на животната средина, притоа целејќи кон употреба на еколошки материјали уште при изградбата на хотелот, па сè до мебелот во собите. На сликите подолу, прикажани се стандардите за опременост и димензионирање на различни типови хотелски соби.

---

вршење на угостителската дејност. Службен весник на Р.М. бр.16/2006.

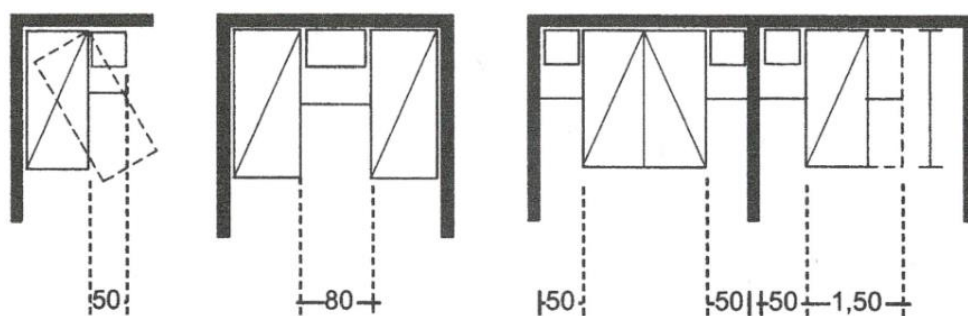
<sup>37</sup> Исто.

<sup>38</sup> Statler Hotel. (n.d.). Statler Hotel. Преземено на 6 март 2013 г.  
<http://www.buffaloah.com/h/statler/hotel/>



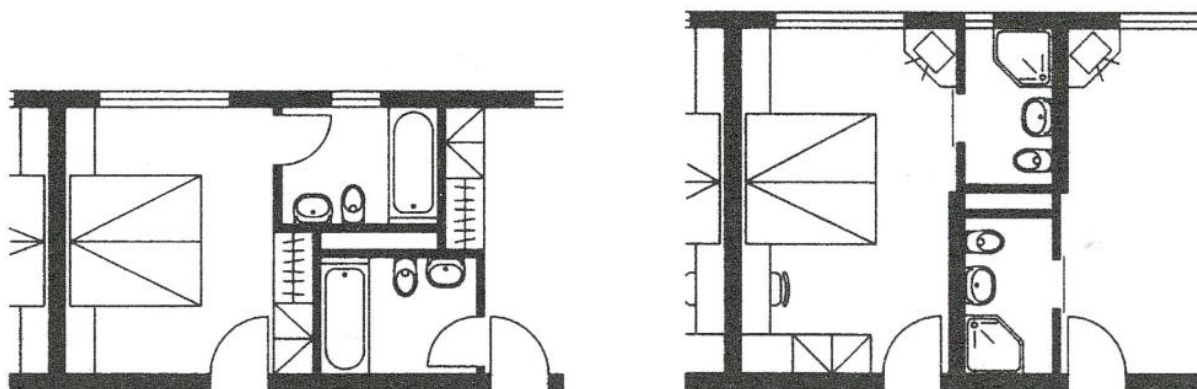
Слика 2. Опременост и димензионирање на двокреветна и еднокреветна хотелска соба во хотел со 3\* според DENOGA (Германска класификација на хотели)

Figure 2. Equipment and dimensioning of a single and double hotel room in a 3 \* hotel according to DENOGA (German classification of hotels)



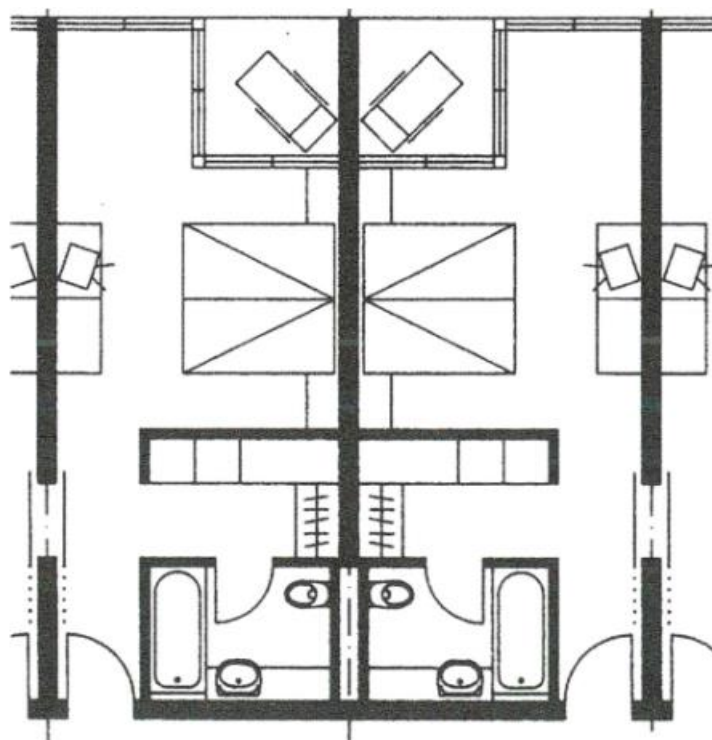
Слика 3. Стандарди за минимално растојание меѓу кревети во хотелска соба

Figure 3. Standards for minimum distance between beds in a hotel room

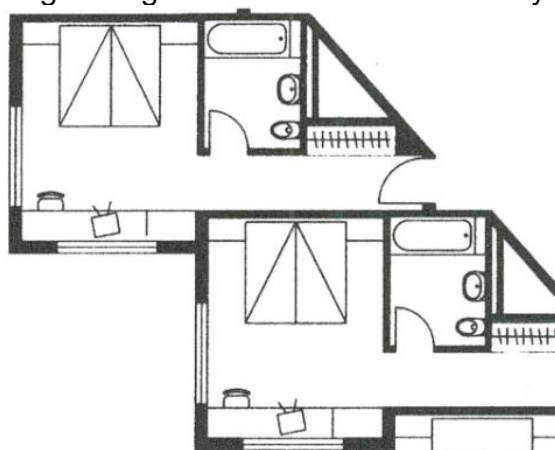


Слика 4. Стандарди при уредување на хотелски соби

Figure 4. Standards for organizing hotel rooms

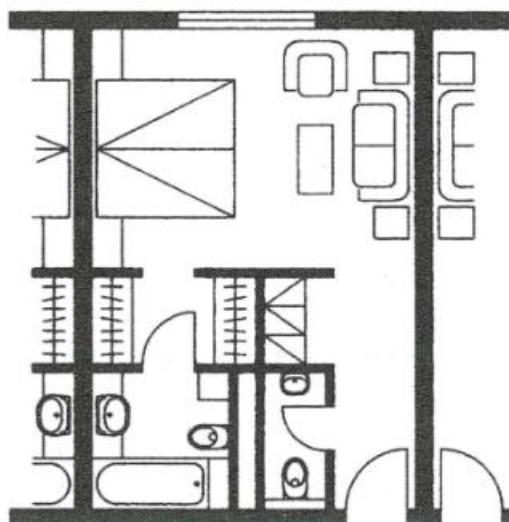


Слика 5. Стандарди при уредување на хотелски соби со балкон  
 Figure 5. Standards for organizing hotel rooms with a balcony

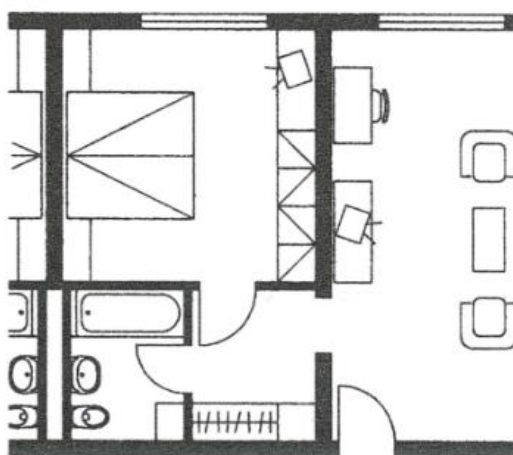


Слика 6. Стандарди при уредување на дијагонално поставени хотелски соби  
 Figure 6. Standards for organizing diagonally placed hotel rooms

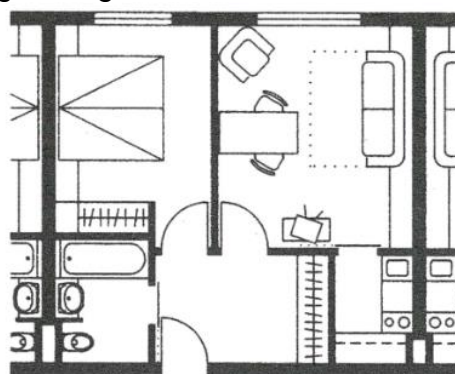




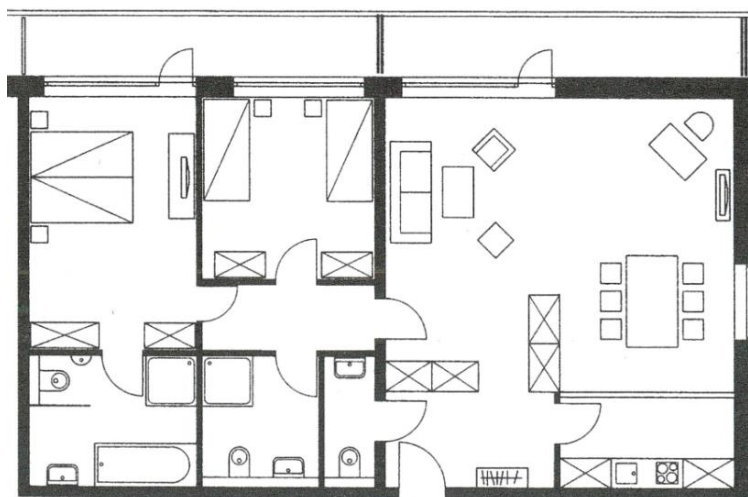
Слика 7. Стандарди при уредување на хотелска соба со дополнителен тоалет  
 Figure 7. Standards for organizing a hotel room with an additional bathroom



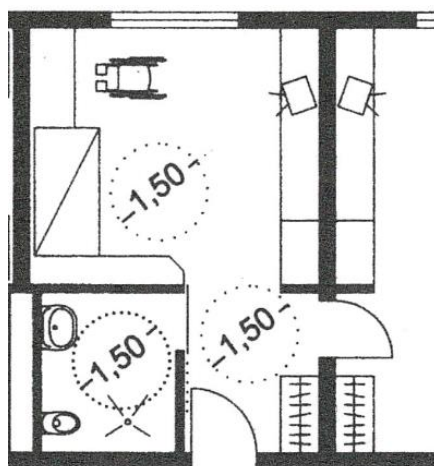
Слика 8. Стандарди при уредување на апартамент  
 Figure 8. Standards for organizing a suite



Слика 9. Стандарди при уредување на апартамент со кујна  
 Figure 9. Standards for organizing a suite with a kitchen



Слика 10. Стандарди при уредување на апартамент сјут (suite)  
Figure 10. Standards for organizing a suite



Слика 11. Стандарди при уредување на хотелска соба за лица со посебни потреби со дополнителна просторија за лице кое придружува (негувател)  
Figure 11. Standards for organizing a hotel room for persons with special needs with an additional room for the person accompanying them (a carer)

#### 2.2.1.2. Просторни стандарди за општествен дел од хотел

Општествениот дел опфаќа помеѓу 6% и 20% од вкупната површина на хотелот, во зависност под типот на хотелот.

Структурата на општествениот дел до хотелот ја сочинуваат:

- Надворешен пристап и влезови;
- Влезен хол (лоби);
- Простори за исхрана (излези за храна и пијалак);
- Функционален простор;
- Содржини за рекреација;
- Сигнализација и

- Администрација.

Сигнализацијата на хотелот вклучува примарен знак за идентификација на хотелот, основен хотелски знак или натпис на зградата, осветлени во текот на ноќта и поставени на начин што хотелот лесно се препознава и воочува. Покрај тоа, неопходно е да се постават надворешни знаци за насоки и информации за доѓање до лобито, рекреативните простории, паркингот и слично. По избор на хотелот, во близина на влезот, можно е поставување на националното знаме и знамиња од брендот<sup>39</sup>.

Во повеќето хотели, за 1 гостинска соба се обезбедува околу 0,6 - 0,9 м<sup>2</sup> од површината на лобито. Лобито вклучува рецепција, салон, јавни говорници, гардеробери, простор за чување багаж и друго.

Стандардите за просторот на рецепција зависат од големината на хотелот, категоријата, моделот на пристигање и заминување на гостите. Локацијата на рецепцијата треба да е во близина на влезот за да биде обезбеден полесен пристап. Рецепцискиот пулт треба да има минимална должина од 3.5 м која ќе обезбедува приватност на гостите. Работниот дел со столчиња треба да има минимална должина од 2.5 м. Ширината на рецепцискиот пулт треба да биде не повеќе од 0,7 м. Работниот простор позади пултот треба да изнесува од 1,2 м до 1.5 м ширина. Неопходно е обезбедување простор за чекање пред рецепцијата, за стоење на гостите. Станицата на портирот се поставува во близина на рецепцијата и главниот влез. Оставата за багаж се лоцира во близина на станицата на портирот и хотелскиот влез. Јавната говорница треба да се лоцира блиску до рецепцијата и да биде лесно воочлива од лобито. На 100 соби, потребна е минимум 1 говорница. Мебелот, масите и дополнителните елементи во лобито, потребно е да бидат во контекст на целокупниот концепт на хотелот.

#### **2.2.1.3. Просторни и организациони стандарди за уредување на ресторани**

Големите хотели имаат неколку ресторани со дистинктивни теми. Ако хотелот вклучува два излези, обично тие се ресторан и кафетерија. Трет излез може да биде мал специјализиран ресторан, четвртиот може да биде слаткарница. Многу концепти на храна и пијалак, претендираат храната да се

---

<sup>39</sup> Големината на знамињата треба да изнесува најмалку 0,9 м x 1.5 м.

артикулира, на нови начини, низ излагање и отворен начин на подготвување. Зголемувањето на согледливоста и невообичаените начини на комбинирање, придонесува за атрактивноста на рестораните.

Стандардите за оптималниот број на места во ресторан и бар варираат во однос на големинта, типот и локација на хотелот. Стандардно правило за места во ресторан е 0,75 по бројот на гостински соби<sup>40</sup>.

Составни елементи на рестораните се:

- Место за каса и евидентирање на влез и излез на храна и пијалаци: овој дел од ресторанот е контролната станица на сите секции на просторот;
- Одвоени секции: со поделба на просторот од ресторанот на две или повеќе простории се овозможува затворање на одредени секции за време на ниска посетеност и неисполнување на капацитетот. Со ова се овозможува визуелен ефект како и заштеда на ресурси;
- Флексибилна организација на маси: поединечни и групни, во зависност од барањата и потребите на гостите;
- Седење на шанк: најчесто бројот на места за седење на шанк изнесува околку 10% од вкупниот број на места во ресторанот;
- Бифе подрачја за изложување: овие делови од ресторанот служат за поставување на храна за самопослужување и изложување на пијалаци;
- Сервисни станици: потребно е поставување на сервисна станица за секои 100 места, за кафе, вода, прибор, чинии, чаршафи;
- Адаптибилно осветлување: во рестораните неминовно е обезбедување на променливост на осветлувањето за појадок, ручек и вечера;
- Униформи и графика: потребно е дизајнот да биде комплементарен со темата на хотелот и да соодветсвува со него.

Рестораните треба да вклучат:

- Изложување на храна, блиску до влезот или централно на седењето;
- Отворено готвење: базирано на концептот на храната (отворено подрачје на подготовка како скара, пекарница или друго).

#### ▪ Стандарди за површина и висина во ресторан

Според Правилникот за стандарди и нормативи за проектирање на објекти, Член 8 став 1 точка 8 наведено е дека стандардите и нормативите кои

---

<sup>40</sup> Rutes, W. A., Penner, R. H., & Adams, L. (2001). Hotel design, planning, and development. New York: W.W. Norton.

се применуваат во угостителските објекти за површина на ресторан се: минимум 1,2 м<sup>2</sup>/гостин, височината изнесува минимум 3,00 м за капацитет до 100 лица, додека за капацитет над 100 лица висината е над 4,00 м<sup>41</sup>.

Според Warter A. Ruits, FAIA, Richard и H. Penner (1985) висината на ресторанот зависи од површината на ресторанот. Оттука, за ресторани со површина помала од 50 м<sup>2</sup> треба да биде 2,5 м, за ресторани со повеќе од 50 м<sup>2</sup> треба да биде 2,75, додека за ресторани со повеќе од 100 м<sup>2</sup> повеќе од 3 м<sup>42</sup>.

Во делот Внатрешна висина на просторот и расположлив простор за гостите од Правилникот за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност, Член 12 став 1 точка 2 е наведено дека во угостителски објекти височината од подот до таванот треба да изнесува најмалку 2,6 м во заедничките простории за престој, просториите за послужување и кујните. Во став 2 од истиот член наведено е дека рестораните во кои просториите за послужување на гостите имаат галерија (просторија на две нивоа), височината на просториите за послужување на гостите треба да изнесува најмалку 4,8 м од подот до таванот, а височината на галеријата од подот до таванот треба да изнесува 2,2 м. За рестораните кои се наоѓаат во заштитени објекти и стари градски делови кои се споменици на културата, височината од подот до таванот треба да изнесува најмалку 2,5 м<sup>43</sup>.

#### ▪ Стандарди за поставување на маса во ресторан

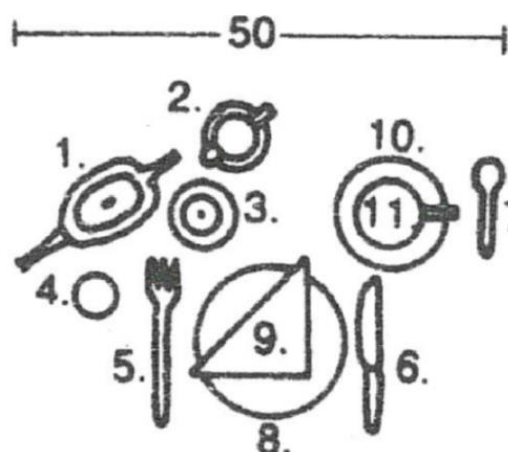
За удобност на гостите во јадењето, потребно е да се обезбеди доволната површина на масата од 60 см ширина и 30-40 см длабочина. Со ова се создава одалеченост до соседниот гостин. Во средината на масата потребен е простор со ширина од 20 см за чинии, чаши и длабоки садови, што значи дека 80-85 см е идеална широчина на масата за јадење. Доколку се служи само една чинија за јадење, доволни се 70 см длабочина на масата.

---

<sup>41</sup> Закон за изградба на инвестициони објекти (1999). Правилникот за стандарди и нормативи за проектирање на објекти. Службен весник на Р.М. бр.15/90, 11/91, 11/94, 18/99 и 25/99 .

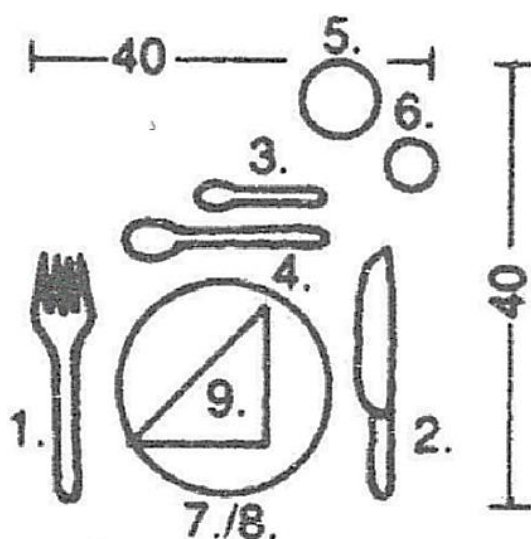
<sup>42</sup> Rutes, W. A., & Penner, R. H. (1985). Hotel planning and design. New York: Whitney Library of Design .

<sup>43</sup> Закон за угостителска дејност (2006). Правилник за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност. Службен весник на Р.М. 16/2006.



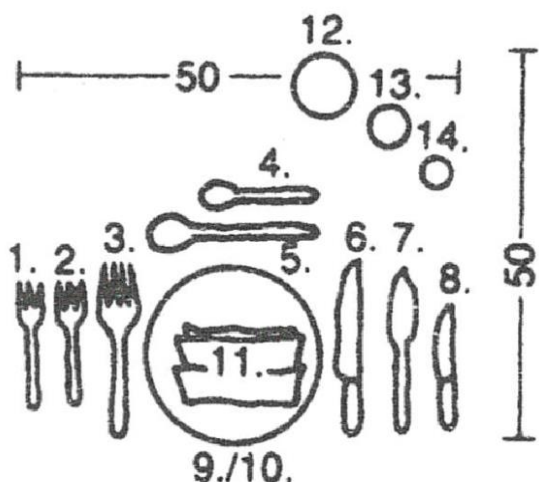
Прибор за појадок: 1. Чајник или ђезве; 2. Сад за млеко; 3. Кутија за мармалад или путер; 4. Сад за шеќер; 5. Виљушка за десерт; 6. Нож за десерт; 7. Лажичка за кафе или чај; 8. Чинија за десерт; 9. Салфета; 10. Тацна; 11. Филџан за кафе.

Слика 12. Поставеност на маса за појадок  
Figure 12. Placement of the breakfast table



Основен прибор за јадење: 1. Виљушка; 2. Нож; 3. Лажичка за десерт; 4. Лажичка за супа; 5. Чаша за пиво; 6. Чаша за вино; 7. Чинија за супа; 8. Чинија за јадење; 9. Салфетка.

Слика 13. Поставеност на маса за вообичаен оброк  
Figure 13. Placement of a regular meal table

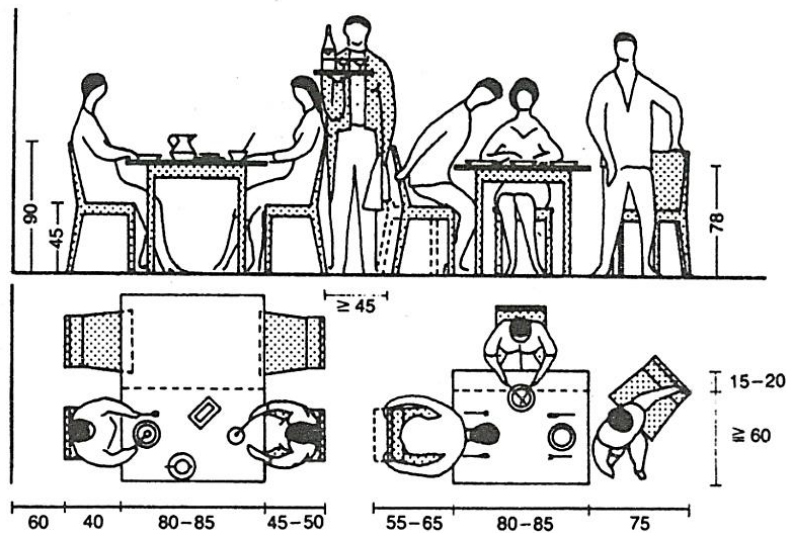


Прибор за свечености: 1. Десертна виљушка; 2. Виљушка за риба; 3. Виљушка за јадење; 4. Лажичка за десерт; 5. Лажичка за супа; 6. Нож за јадење; 7. Нож за риба; 8. Нож за десерт; 9. Чинија за супа; 10. Чинија за јадење; 11. Салфетка; 12. Чаша за пиво; 13. Чаша за бело и црвено вино; 14. Чаша за ликер или десертно вино.

Слика 14. Поставеност на маса за свечен оброк  
Figure 14. Placement of a festive meal table

#### ▪ Просторни стандарди за послужување на гости

Растојанието помеѓу масата за јадење и сидот потребно е да биде повеќе од 75 см, бидејќи само за столот се потребни 50 см широчина. Доколку просторот меѓу масата и сидот служи и како премин, тогаш се потребни повеќе од 100 см. Потребниот простор за премин при послужување потребно е да биде повеќе од 45 см.



Слика 15. Потребен простор за послужување и за гости  
Figure 15. Space needed for serving and for guests

#### ▪ Просторни стандарди за распоред на маси во ресторан

Уредувањето на ресторанот е според потребите и намената. На соодветно место треба да се предвидат маси за постојани гости. Дел од масите и столовите треба да бидат на располагање, за групирање на масите според моменталната потреба во ресторанот. Помошните простории и салите за конференција треба да бидат уредени со мебел што е лесно прераспоредлив. Поголемите ресторани треба да се поделени во зони. Околу ресторанот се групираат кујната, помошните соби, тоалетите и санитарните јазли, кои можат да бидат на долните катови.

Планирањето на организациониот тек во ресторанот зависи од понудата за јадења, количеството на јадење и неговиот квалитет. Важна улога има изборот на видот на услугата, односно служењето „а-ла-карт“ со постојано или променливо мени, самопослужување или комбиниран тип.

Во делот Внатрешна висина на просторот и расположлив простор за гостите од Правилникот за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност, Член 12 став 4, во просторијата за послужување на

гости, без оглед на називот на угостителскиот објект, каде има поставено маси, треба да биде обезбеден простор од најмалку  $4,8 \text{ м}^2$  за една маса со 4 столови. Во став 5 од истиот член, во угостителските објекти, без оглед на називот, во кои гостите покрај пулт или шанк се послужуваат со храна и пијалаци, како и оние угостителски објекти кои даваат услуги за забава треба да биде обезбеден простор од најмалку  $0,8 \text{ м}^2$  по еден гостин не сметајќи го просторот зафатен со опремата (пулт, шанк и слично)<sup>44</sup>.

Потребата од места за седење е во зависност од типот на ресторанот. Најмалку место е потребно во рестораните за брза храна. Дијагонално поставените маси заземаат помалку простор од порамнето поставените. Со тоа може да се заштеди и до 35% простор. Во поголемите ресторани има индиференцирано повеќе групи маси, односно келнерски зони. Во основа, потребно е да се избегне пресметувањето на просторот според формулата за лице =  $1 \text{ м}^2$ , затоа што, со ваквото пресметување, доколку се примени на локали помали од  $100 \text{ м}^2$ , се добива неточна пресметана потребна површина. Во секој случај, димензиите мора да произлезат од конкретните потреби и барања на просторот.

Функционално планирање на просторот во рестораните се реализира во следните чекори:

- Утврдување на влезови кои го ограничуваат корисниот простор по број и широчина;
- Утврдување на појдовните точки на услуга во однос на локацијата, на 40 места, минимум една појдовна точка на услуга, по можност централно поставена;
- Утврдување на големината на масите и нивната форма во однос на карактерот на локалот и очекуваниот профил на гости. Во зависност од намената, во основа, се пресметува вкупниот капацитет на структурата на саканата големина на масите, во различни комбинации. Големината и формата на масите зависи од нивната намена. Во зависност од карактерот на ресторанот и неговата форма, како и оптичката претстава и распределба на масите, во просек, се определува простор за 20 места (12-24), за да се избегне несакан празен простор.

---

<sup>44</sup> Закон за угостителска дејност (2006). Правилник за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност. Службен весник на Р.М. бр.16/2006

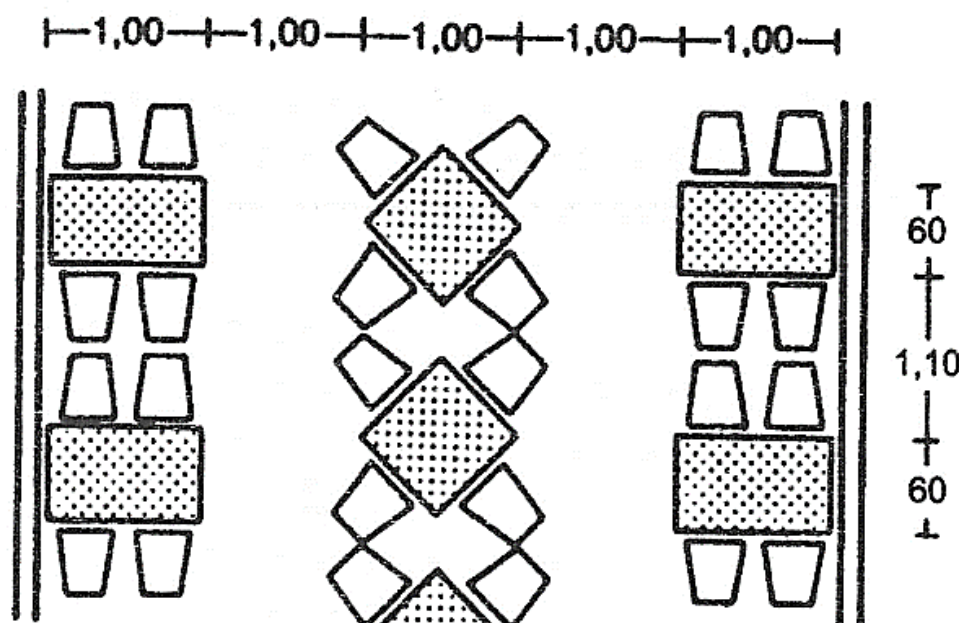


Табела 3. Стандарди за површина на различни типови ресторани

Table 3. Standards for area of different types of restaurants

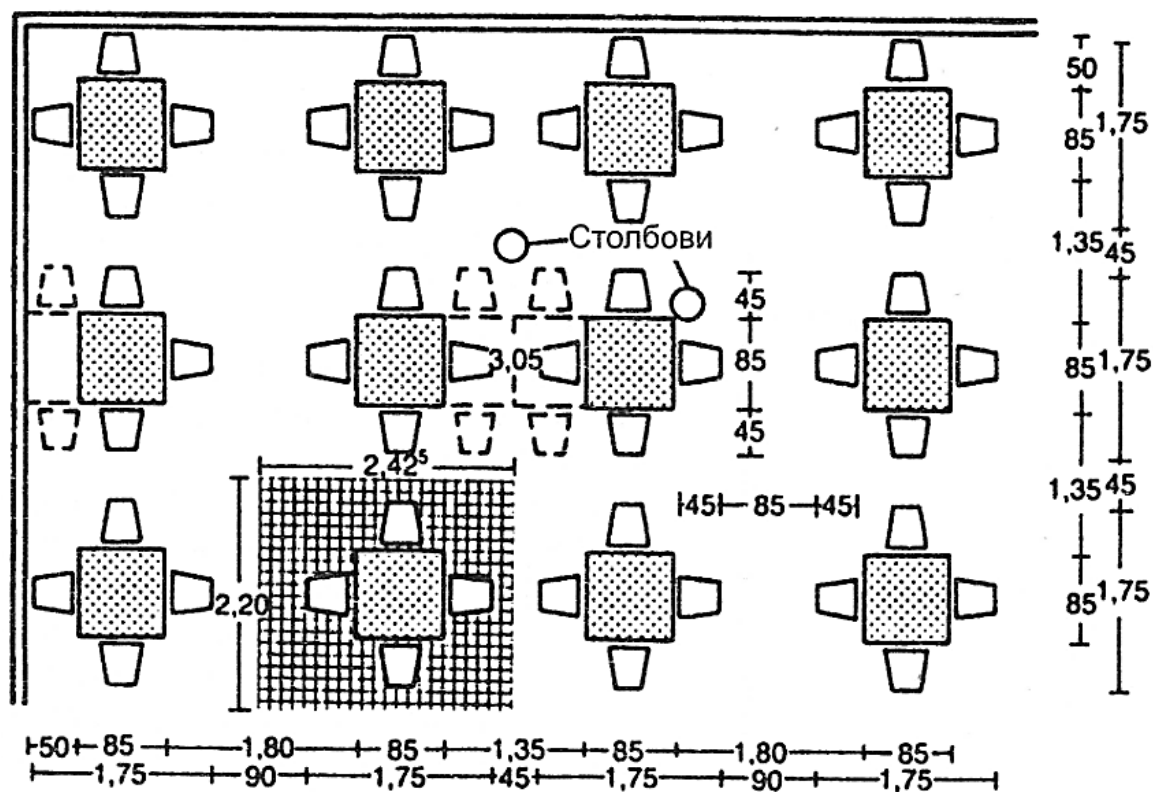
Тип	Место по оброк	Потребна површина за кујна м <sup>2</sup> /по поставен прибор	Потребна површина на просторија за гости м <sup>2</sup> /по место за седење
Ресторан на кат	1	0,7	1,8-2,0
Ресторан со брза промена на гости	2-3	0,5-0,6	1,4-1,6
Нормален ресторан	1,5	0,4-0,5	1,6-1,8
Гостилници – пансиони	1	0,3-0,4	1,6-1,8
За магацин, простории за персонал и сл. се додава околу 80%			
Поставен прибор = место за седење x смена на гости			

Места за седење	Послужување, м <sup>2</sup> /место	Самопослужување, м <sup>2</sup> /место
Квадратна маса 4	1,25	1,25
Правоаголна маса 4	1,10	1,25
Правоаголна маса 6	1,00	1,05
Правоаголна маса 8	1,10	1,10



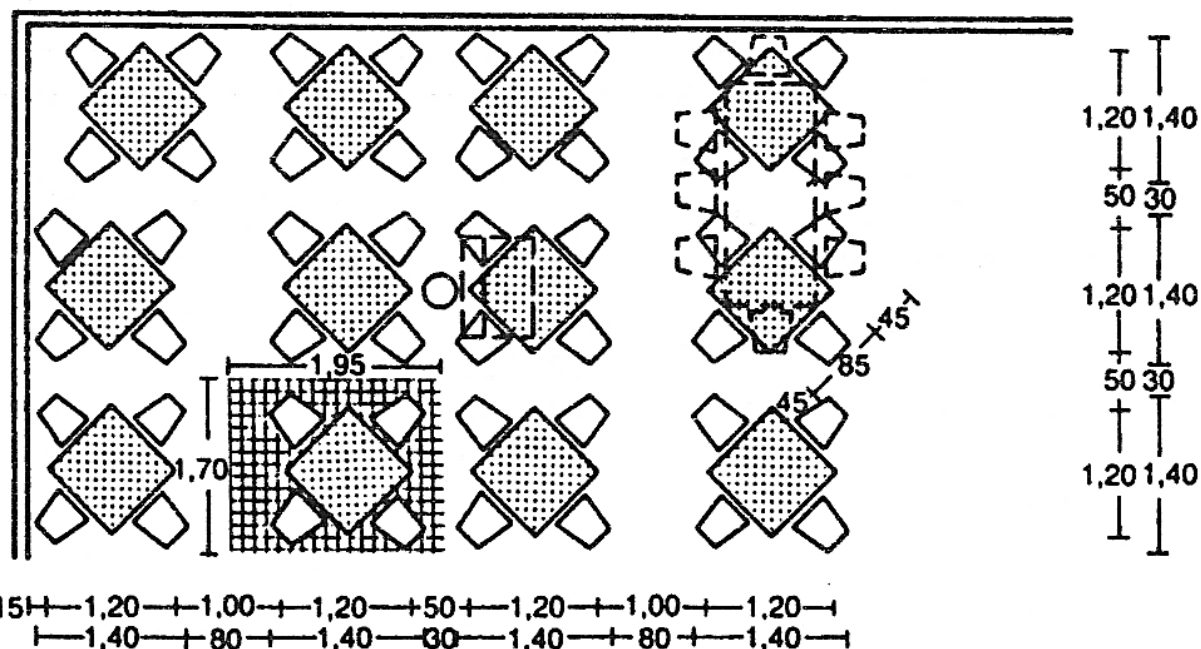
Слика 16. Минимални просторни стандарди (1м x 1м со 10 см растојание меѓу столовите)

Figure 16. Minimum space standards (1m x 1m with 10 cm distance between the chairs)



Слика 17. Паралелно поставени маси - Ортогонален<sup>45</sup>  
Figure 17. Parallel placed tables - Orthogonal

1.35 — 1.40 — 1.60



Слика 18. Дијагонално поставени маси<sup>46</sup>  
Figure 18. Diagonally placed tables

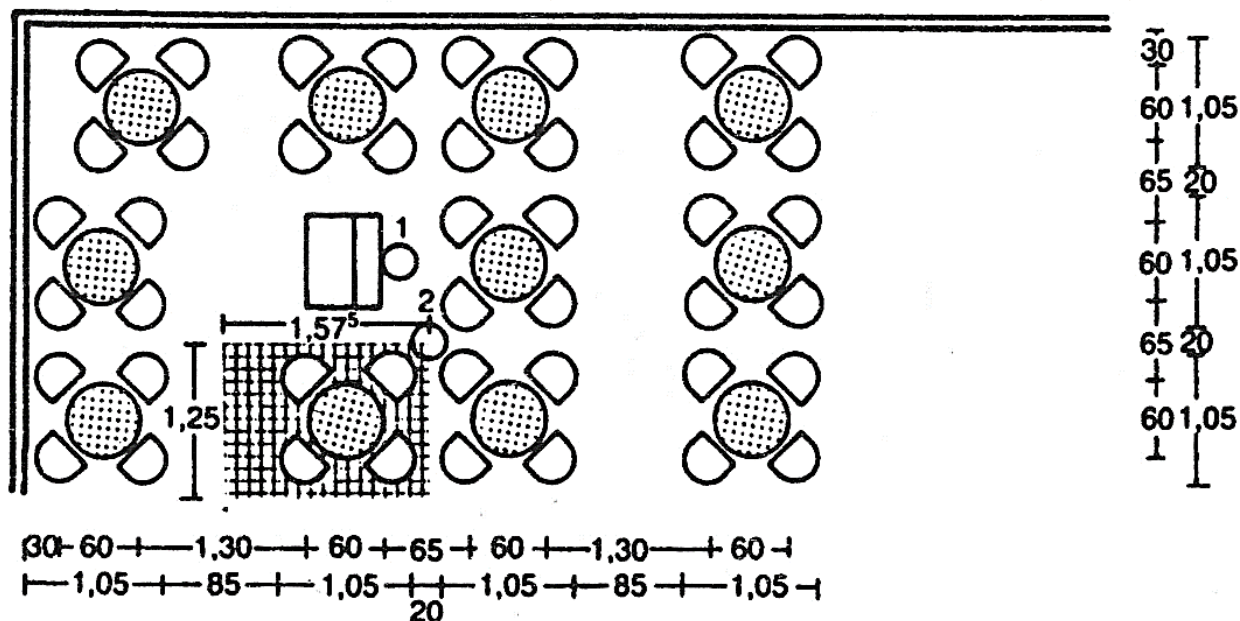
<sup>45</sup> 2,20 м x 2,42 м = 5,32 м<sup>2</sup>.

5,32 м<sup>2</sup> / 4 стола = 1,34 м<sup>2</sup> + зголемување на површината = 1,5 м<sup>2</sup>.

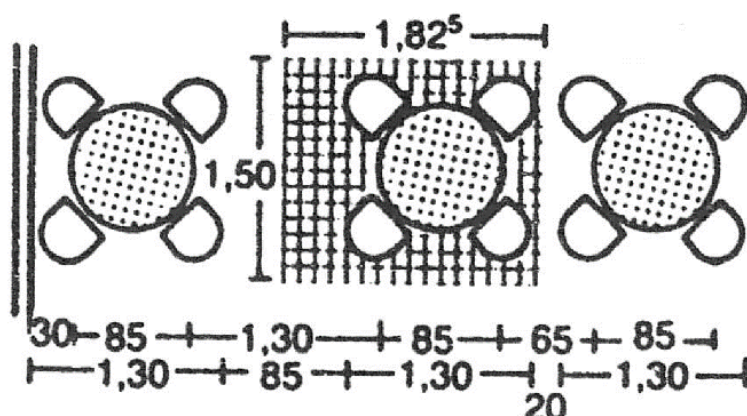
<sup>46</sup> 1,70 м x 1,95 м = 3,31 м<sup>2</sup>.

3,31 м<sup>2</sup> / 4 стола = 0,83 м<sup>2</sup> + зголемување на површината = 1,0 м<sup>2</sup>.

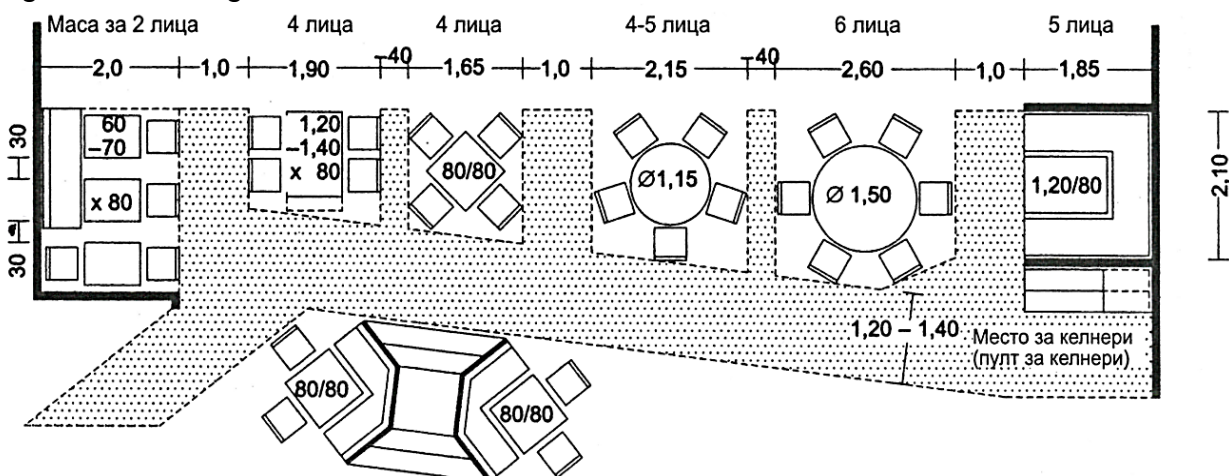
137+1,05+55+



Слика 19. Минимален простор за маса  
Figure 19. Minimum area for table placement

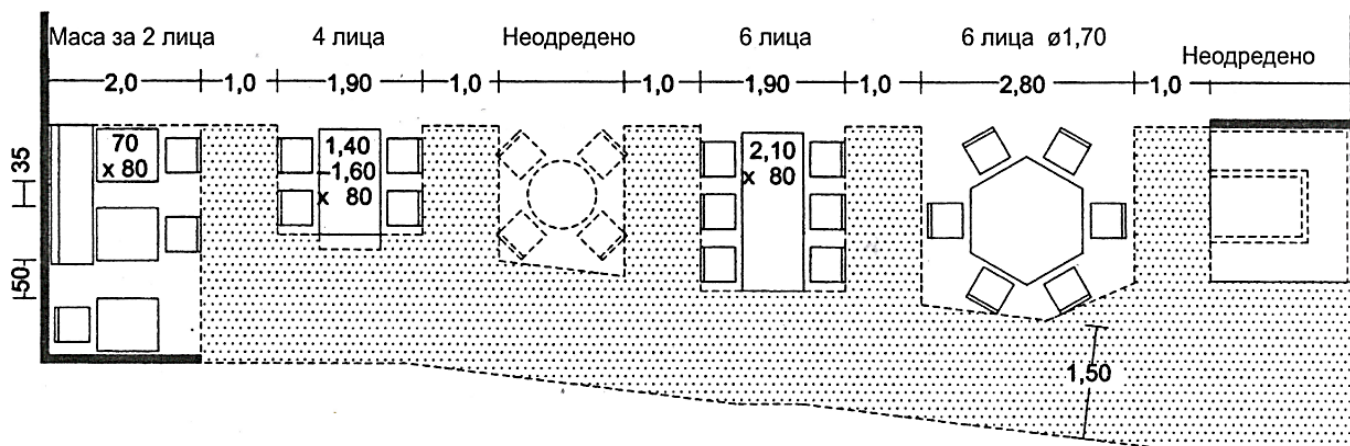


Слика 20. Аранжирање на маси во кафетерија  
Figure 20. Arrangement of tables in a cafeteria

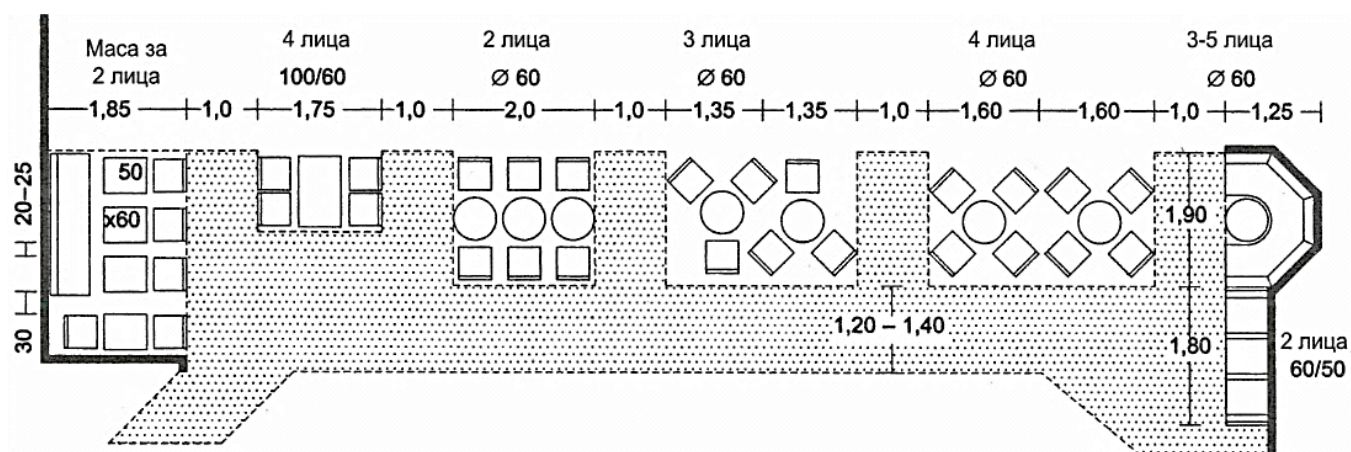


Слика 21. Стандарди за уредување на маси во ресторан  
Figure 21. Standards for organizing tables in a restaurant

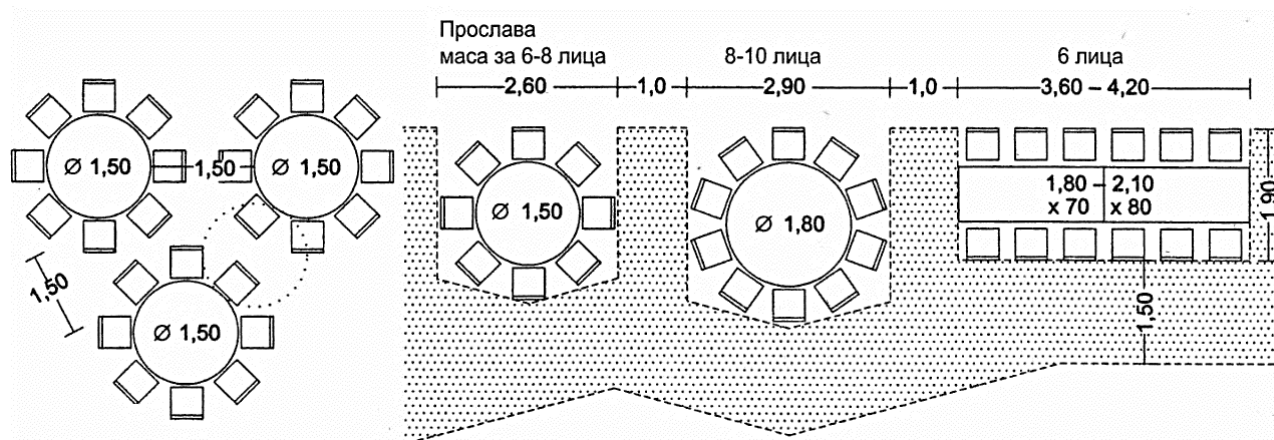




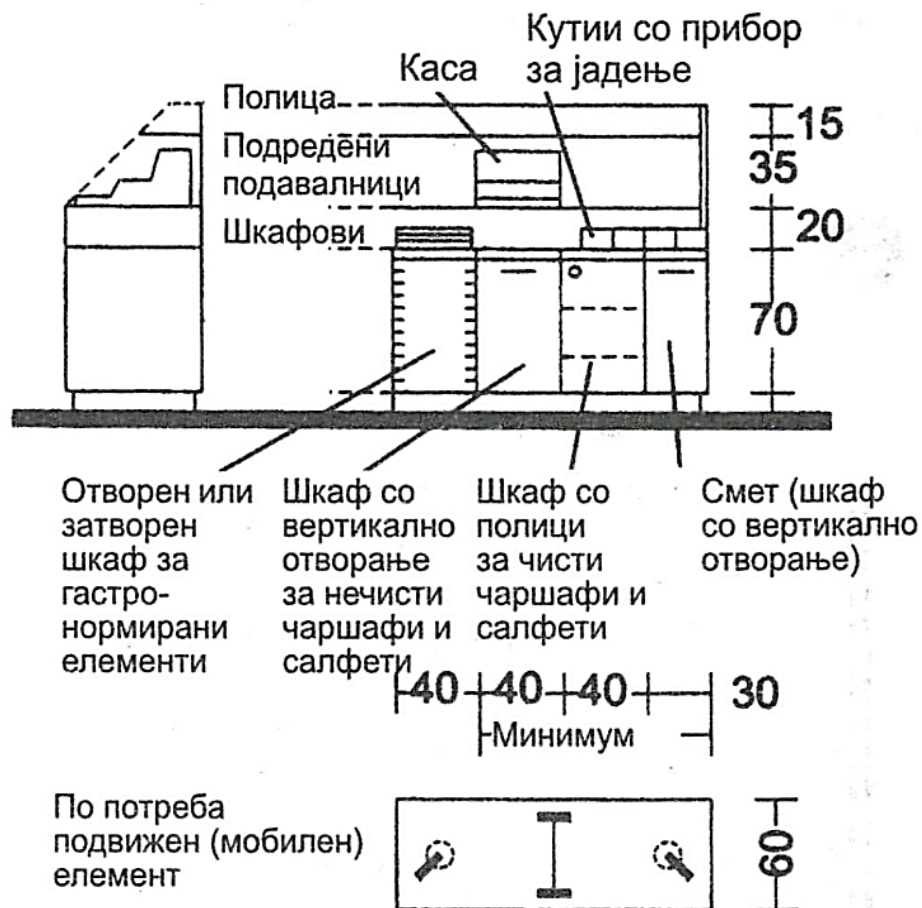
Слика 22. Стандарди за уредување маси во ресторан со самопослужување  
Figure 22. Standards for organizing tables in a self-service restaurant



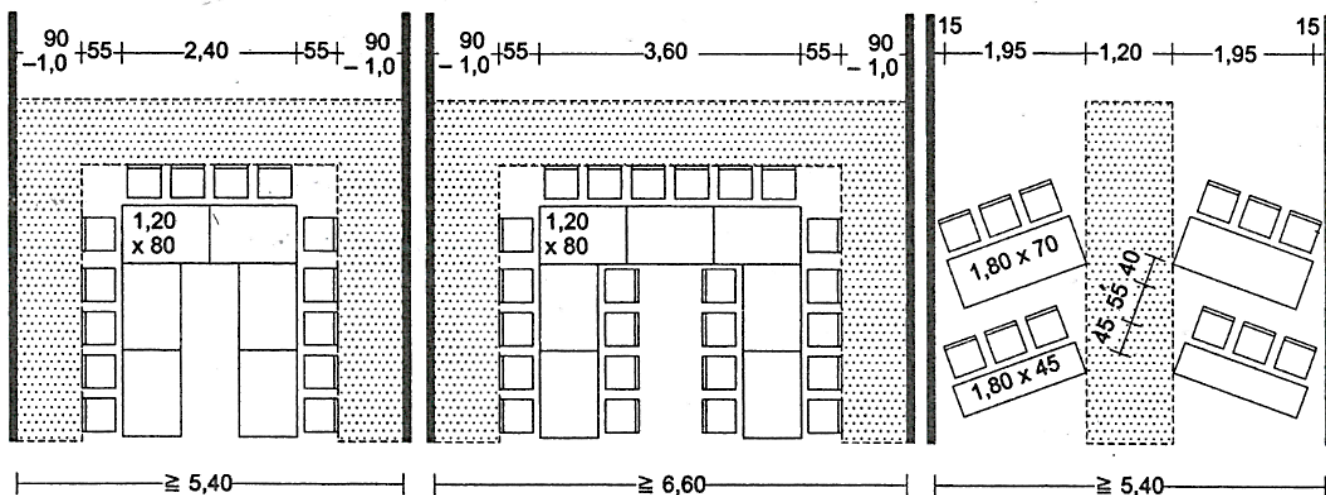
Слика 23. Стандарди за уредување на маси во кафе-бар  
Figure 23. Standards for organizing tables in a bar



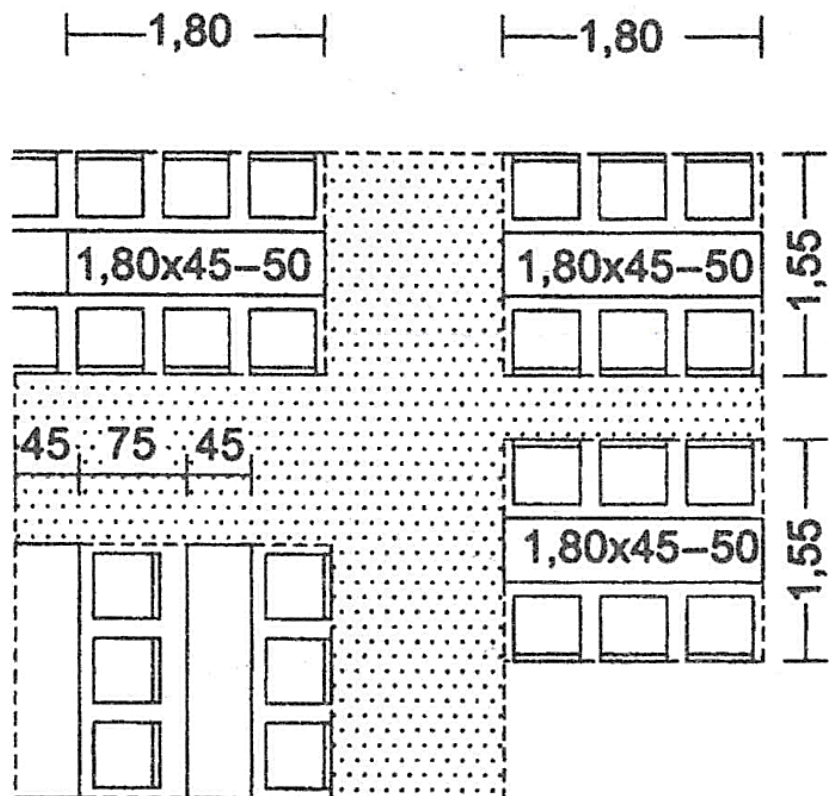
Слика 24. Стандарди за уредување на сала за банкет  
Figure 24. Standards for organizing a banquet hall



Слика 25. Стандарди за уредување на келнерски зони  
Figure 25. Standards for organizing waiter zones

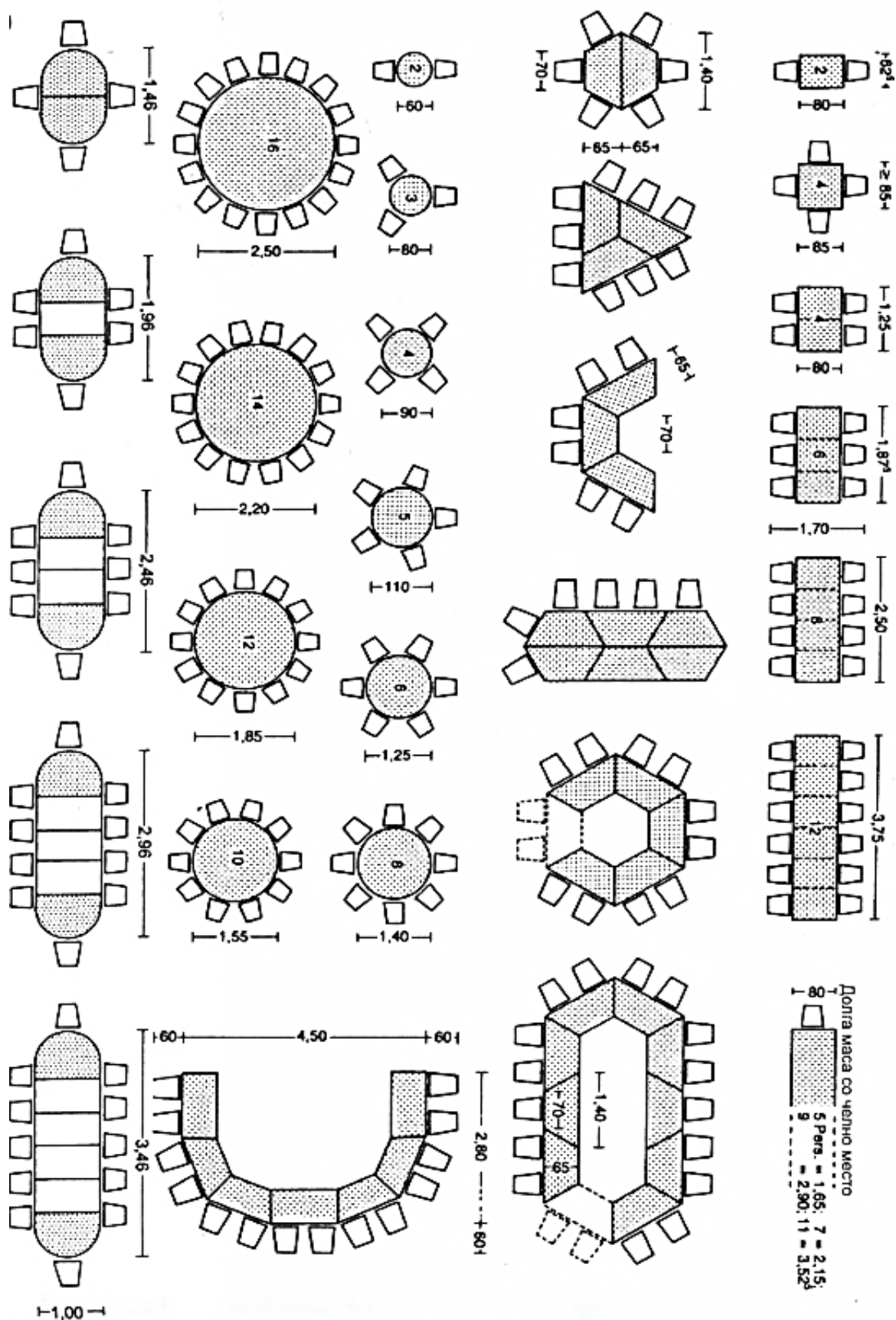


Слика 26. Стандарди за уредување на маси во деловен простор и просторија за семинари  
Figure 26. Standards for organizing tables in an office space and a room for seminars



Слика 27. Стандарди за уредување на маси во конференциски сали без  
 служење на храна  
 Figure 27. Standards for organizing tables in conference rooms without serving food





Слика 28. Просторни стандарди за поставување на различни типови маси  
 Figure 28. Spatial standards for organizing different types of tables

#### **2.2.1.4. Просторни и организациони стандарди за уредување на кујни**

Планирањето, проектирањето и стандардизацијата на сервисните простори е од особена важност за успехот и работењето на хотелот. 10-15% од вкупната површина на хотелот се планира за сервисните простории кои структурно значат:

- Подготовка на храна и складирање;
- Прием, отпадоци и главен магацин;
- Простор за вработени;
- Перална и домаќин и
- Инженерско - механички простории.

Иницијално, големината на кујната се одредува според бројот на ресторански места и бројот на соби, со делумно влијание од дефинираниот концепт за храна и пијалак. Во Табела 4. прикажана е процентуална структура на кујнска површина по оделни области, додека во Табела 5. се претставени просторните стандарди за површина на секој оддел од кујната, врзано по ресторански места. Просторните стандарди за магацински простор за храна и пијалак се одредуваат со мултиплицирање на 0,3 до 0,5 од површината на главната кујна. Просторот за чување на храна и пијалак најчесто е лоциран во близина на приемот или кујната. Просторот на магацините апроксимативно се дели на:

- 30% Магацин за храна;
- 25% Ладилници за храна;
- 10% Магацин за смрзната храна;
- 15% Магацин за пијалаци;
- 5% Ладилници за пијалаци;
- 15% Магацини кои не се за храна (прибор, порцелан, сребро, хартија).

Групирањето на сите ладилници и посебни видови на магацини го олеснува работењето и пристапноста.



Табела 4. Процентуална структура на кујнска површина  
Table 4. Percentage structure of a kitchen area

Област	Удел во %
Доставување стока, вклучително контрола и складирање на отпадоци	10
Складирање во простории за длабоко замрзнување, ладилници и суви простории	20
Магацин за дневна потрошувачка	2
Приготвување зеленчук и салати, приготвување ладни јадења, десерт	8
Кондиторски производи	8
Приготвување месо	2
Кујнска единица за варење	8
Кујнска единица за миеење	10
Комуникации	17
Простории за персонал и канцеларија	15
Вкупно	100

Табела 5. Основи за димензионирање и потребни површини  
Table 5. Basis for dimensioning and necessary areas

Места за седење	80	120	200
Прием на стока	0,05-0,075	0,05-0,067	0,05-0,06
Амбалажа отпадоци/смет	0,05-0,075	0,05-0,067	0,05-0,06
	0,05-0,075	0,03-0,050	0,03-0,04
Доставување/отстранување	0,15-0,225	0,13-0,183	0,13-0,16
Ладилник (просторија) за месо	0,05-0,075	0,05-0,067	0,04-0,05
Ладилник (просторија) за овошје/зеленчук	0,05-0,075	0,05-0,067	0,04-0,05
Ладилник за млечни производи	ладилник	0,03-0,05	0,03-0,05
Ладилник (просторија) за ладни јадења	ладилник	ладилник	0,02-0,03
Ладилник (просторија) за напитоци	ладилник	ладилник	0,05-0,07
Просторија за длабоко замрзнување	0,05-0,075	0,05-0,067	0,06-0,08
Складирање стока во ладилник	0,15-0,225	0,183-0,25	0,24-0,28
Магацин за суви производи	0,15-0,175	0,117-0,13	0,09-0,1
Магацин за напитоци	0,075-0,1	0,1-0,117	0,08-0,1
Магацин за непрехранбени продукти	0,075-0,1	0,067-0,083	0,07-0,08
Складирање стока во ладилник	0,3-0,375	0,283-0,33	0,24-0,28
Приготвување зеленчук	0,075-0,1	0,067-0,083	0,04-0,05
Приготвување месо	0,075-0,1	0,05-0,067	0,04-0,05
Приготвување месо/живина	0	0,03-0,05	0,03-0,04
Приготвување топли јадења	0,325-0,35	0,217-0,23	0,16-0,18
Приготвување ладни јадења	0	0,05-0,067	0,04-0,05
Фини печива и слатки	0	0	0,04-0,05
Миеење лонци и тави	0,05-0,075	0,05-0,067	0,03-0,04
Канцеларија на шефот на кујната	0	0	0,03-0,04
Кујнски елементи и уреди	0,525-0,625	0,47-0,567	0,41-0,5
Миеење садови	0,1-0,125	0,1-0,117	0,09-0,1
Издавање/просторија за келнери	0,075-0,1	0,083-0,1	0,07-0,08
Миеење садови	0,175-0,225	0,183-0,217	0,16-0,18
= Вкупно зони во кујна – потребна површина во м <sup>2</sup> /место за седење	1,3-1,675	1,25-1,55	1,18-1,44

Според Табела 5, пресметано за 80 ресторански места, просторните стандарди за кујна би биле од 104 м<sup>2</sup> до 134 м<sup>2</sup> (од 1,3x80 до 1,675x80), за 120 ресторански места, просторните стандарди за кујна би биле од 150 м<sup>2</sup> до 186 м<sup>2</sup>, а за 200 ресторански места, просторните стандарди за кујна би биле од 236 м<sup>2</sup> до 288 м<sup>2</sup>.

Според правилникот за стандарди и нормативи за проектирање на објекти, Член 8 став 1 точка 5 наведено е дека стандардите и нормативите кои се применуваат во угостителските објекти, за минимална површина на кујна изнесува 1м<sup>2</sup> по гостин<sup>47</sup>. Според Член 19 став 1 од Правилникот за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност, наведено е дека во кујните во угостителските објекти со својот капацитет треба да одговараат на капацитетот на просториите, односно на просторот за послужување. Во делот Внатрешна висина на просторот и расположлив простор за гостите од Правилникот за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност, Член 12 став 1 точка 2 е наведено дека во кујните на угостителските објекти височината од подот до таванот треба да изнесува најмалку 2,6м<sup>48</sup>.

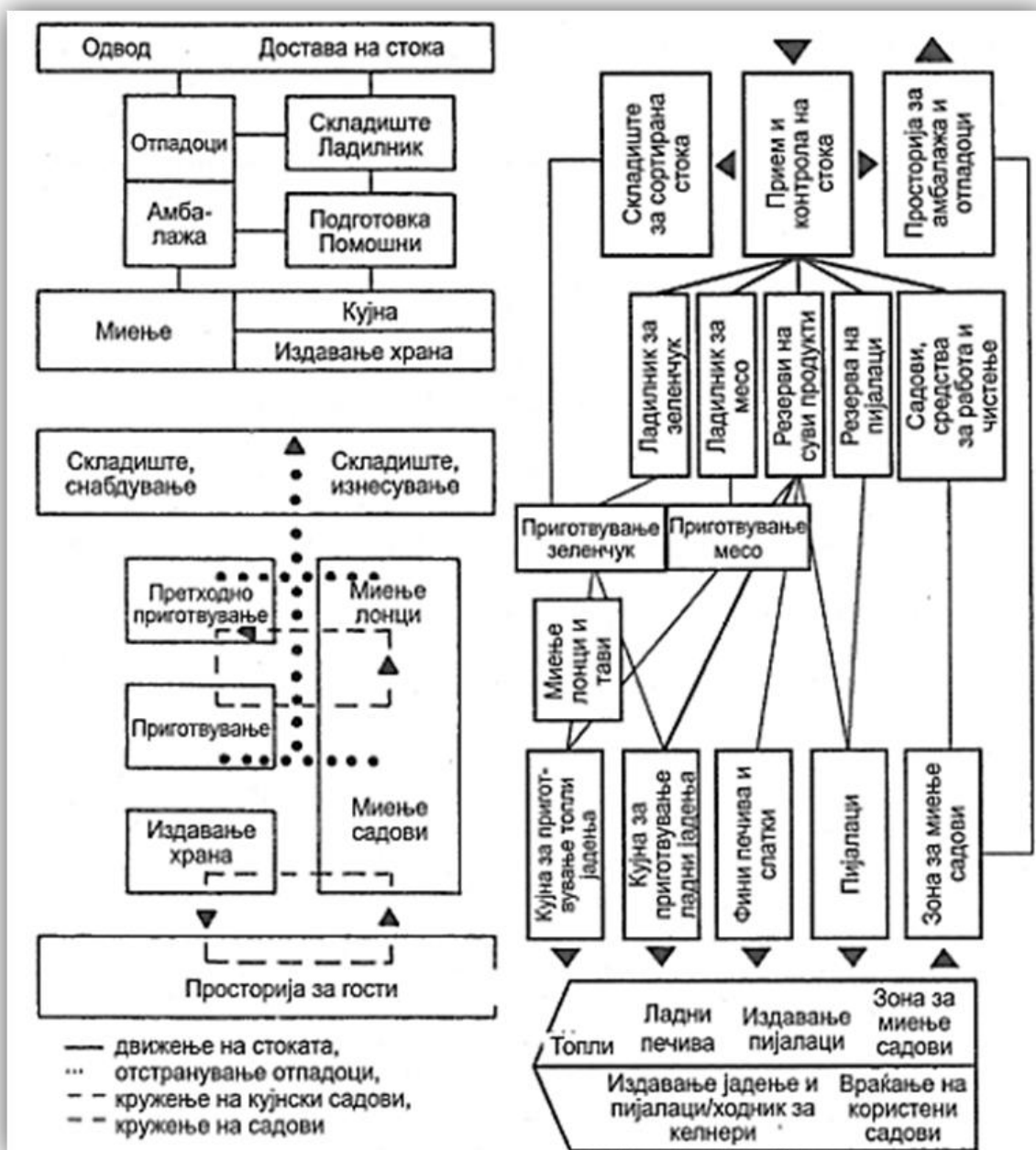
Капацитетот на кујните зависи од бројот на гостински места во објектот, од нивните потреби (видот, количеството и различниот квалитет на понудени јадења), уделот на свежите необработени сирови производи, односно продукти (наспроти однапред приготвената храна), како и од фреквенцијата на смена на гостите во текот на денот или за време на оброците (фреквенција на корисниците). Во вечерните ресторани и рестораните со специјалитети, времето на престојување на гостинот во просек изнесува 1,3-2 часа. Фреквенцијата во експресните ресторани се предвидува на 1-3 промени по место на час, додека во конвенционалните ресторани на 2 промени<sup>49</sup>.

---

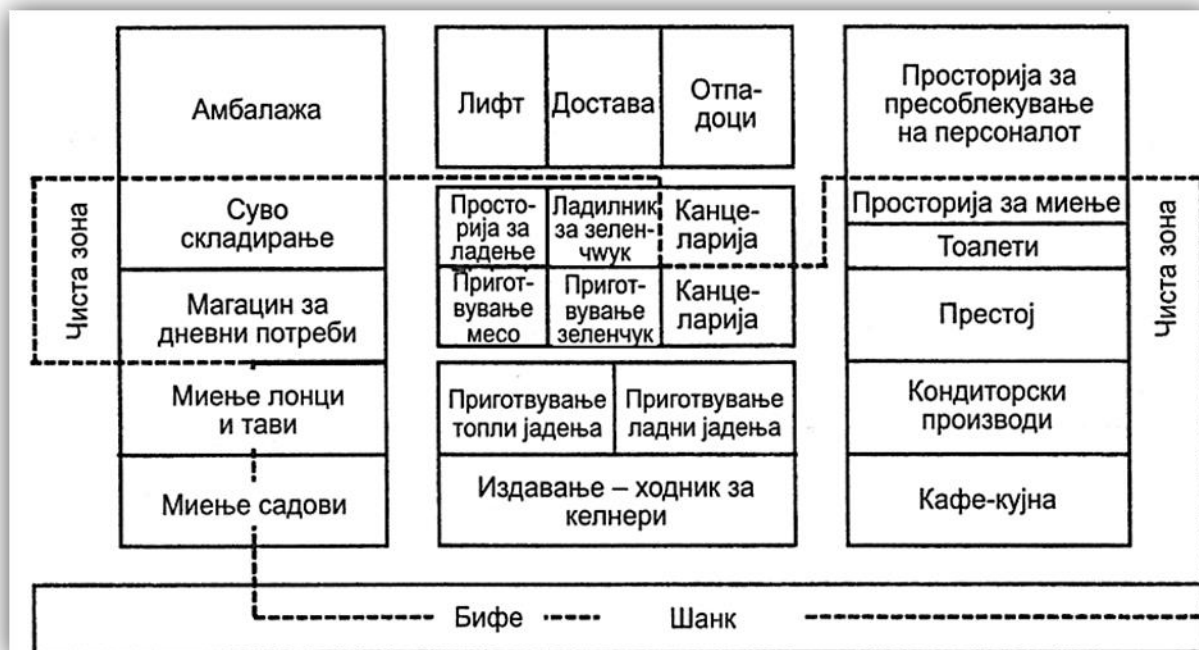
<sup>47</sup> Закон за изградба на инвестициони објекти (1999). Правилникот за стандарди и нормативи за проектирање на објекти. Службен весник на Р.М. бр.15/90, 11/91, 11/94, 18/99 и 25/99.

<sup>48</sup> Закон за угостителска дејност. (2006). Правилник за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност. Службен весник на Р.М. бр. 16 /2006

<sup>49</sup> Нојферт, Е. (2009). Архитектонско планирање. Арс Ламина – Скопје.



Слика 29. Функции во кујна и организациона шема на кујна  
Figure 29. Functions in a kitchen and an organizational plan of a kitchen



Слика 30. Кујнски зони – поврзаност на функциите во чиста и нечиста зона  
Figure 30. Kitchen zones – relation between functions in a clean and dirty area

Термалната кујна е централен дел од главната кујна. Линиите на движење се поделени на:

- Главни линии на движење на храна:
  - Магацин > подготовка > кујна > ресторан;
  - Три линии: месо, риба, зеленчук;
  - Остапи и ладилници > груба подготовка > фина подготовка > термичка подготовка
- Линија на движење на чисти и нечисти садови;
- Линија на движење на пијалок;
- Линија на движење на отпадоци.
- **Кујна за приготвување топли јадења<sup>50</sup>**

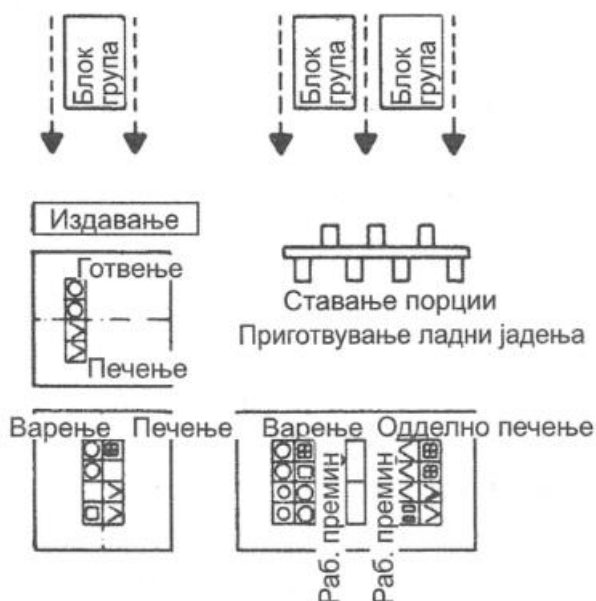
Кујната за приготвување топли предјадења, во согласност со своите основни функции: варење и печење, во зоната за приготвување, ги содржи следниве уреди: шпорет (две до осум места за готвење), мобилни решоа, аспиратор, казан за варење, групи апарати за експресно варење, автомат за варење, апарат на пареа и автомат на пареа под притисок, конвенционална печка, грејач за вода, печка за печење и пржење, плочи за скара и печење,

<sup>50</sup> Нојферт, Е. (2009). Архитектонско планирање. Арс Ламина – Скопје.

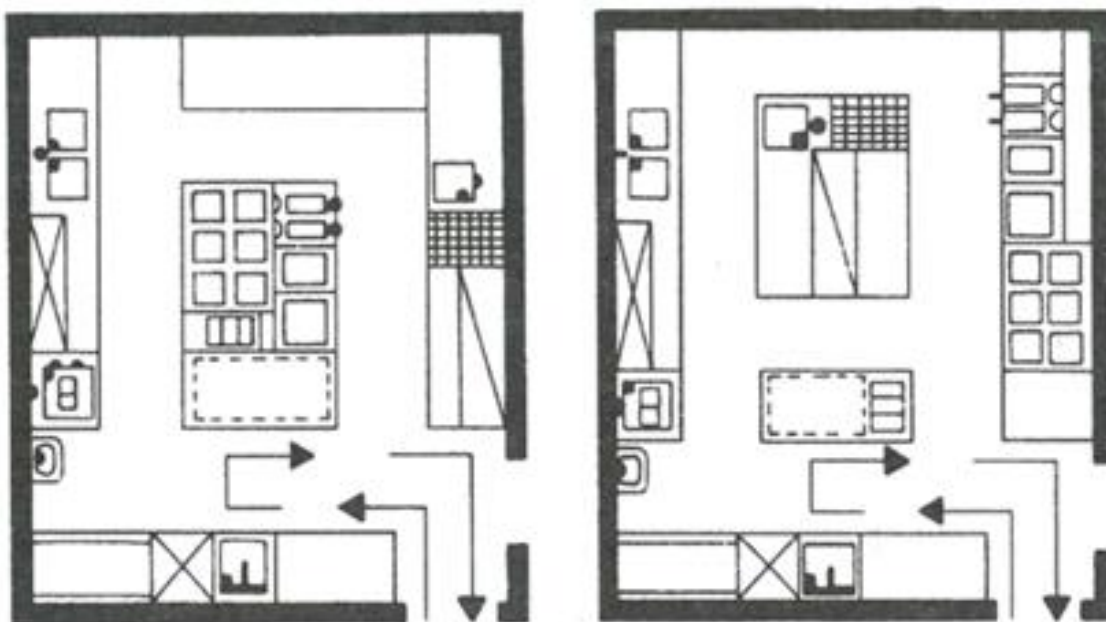
тепси, катна печка, фритеза, саламандер, уред за циркулација на воздух (за длабоко замрзнати продукти), микробранова печка, автомат за континуирано пржење и печење, големи автоматски уреди само за многу големи кујни. Помошните и работните површини се најфункционално поставени доколку се помеѓу апаратите (уредите) и на краевите од кујнските блокови. Покрај фиксниот распоред на апаратите во кујнските блокови, се користат и мобилни апарати (уреди), кои полесно се приспособуваат на промените во производството и се полесни за чистење и одржување.



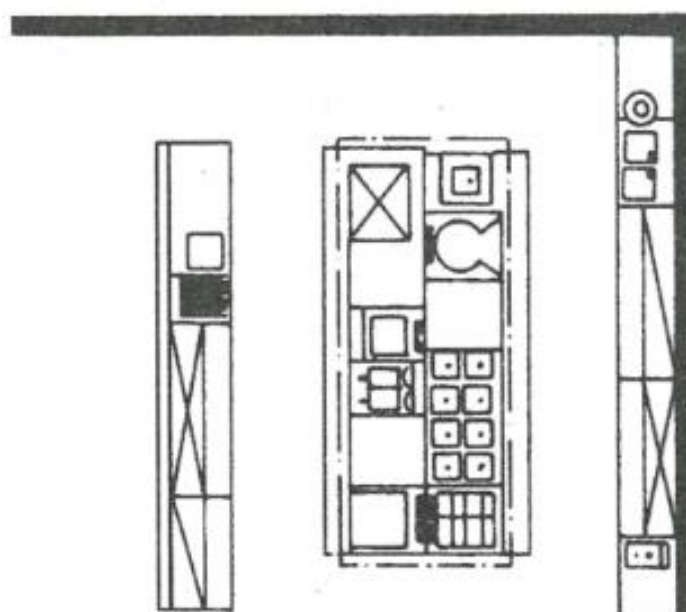
Слика 31. Основна организација на топла кујна  
Figure 31. Main organization of hot kitchen appliances



Слика 32. Функција и организација на кујна за приготвување топли јадења  
Figure 32. Function and organization of a kitchen for cooking hot dishes



Слика 33. Кујна за ресторан со 60-100 места  
Figure 33. Restaurant kitchen with 60-100 seats



**Варење:** мал казан, казан од 80 литри, работна маса, шпорет со 8 пламеници, 2 печки, термовитрина

**Печење:** тава за пржење, работна маса, двојна фритеза, тава за печење, печка на топол воздух со маса.

Слика 34. Кујна за ресторан со 150-200 оброци  
Figure 34. Restaurant kitchen with 150-200 meals

- **Кујна за приготвување ладни јадења (ладна кујна)**

Ладната кујна се поставува паралелно со кујната за приготвување топли јадења, во правец на одделот за издавање на храна и одделот за леб. Вообичаено е опремена со ладилник за дневни потреби и/или ладна работна површина, разновидни апарати за сечење (леб, сувомесни производи, месо, сирење), машина за производство на шлаг, вага, штица за сечење, салатета со разладна витрина, тостер или саламандер и микробранова печка. Кујните треба да имаат доволно работна површина и површина за одлагање.

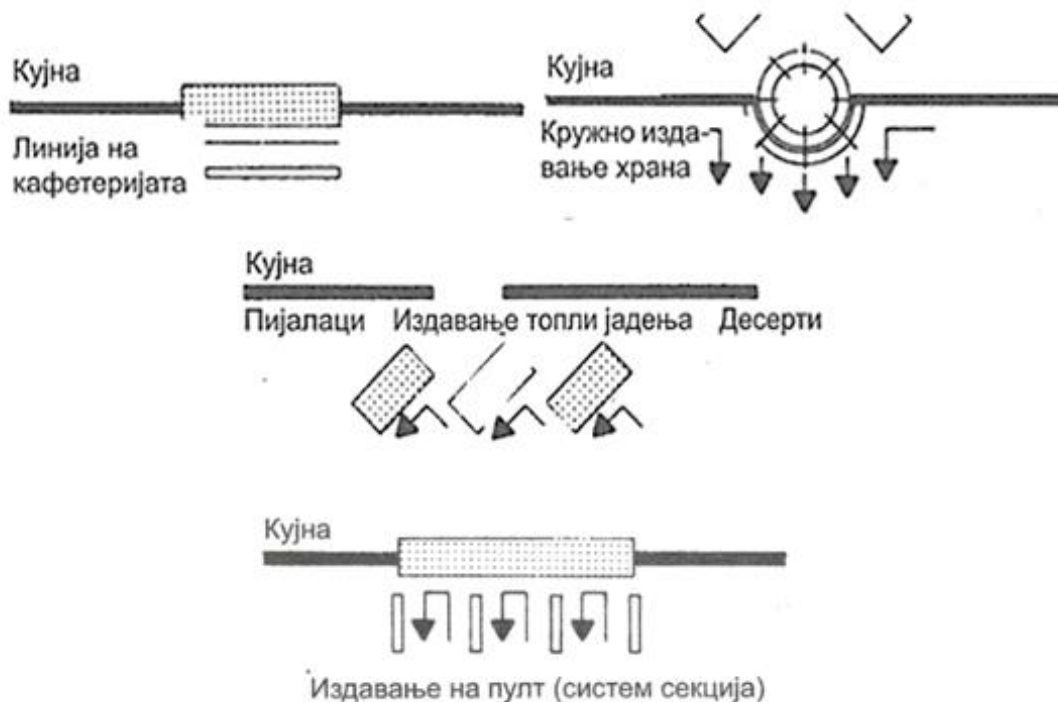


Слика 35. Организација на кујна за приготвување ладни јадења

Figure 35. Organization of a kitchen for preparing cold dishes

- **Издавање јадења**

Издавањето јадење во хотелските кујни со шалтер или со пулт, најдобро е да се постави помеѓу просторијата за приготвување и просторијата за гости. Овие кујни потребно е да имаат доволно работна површина и површина за одлагање, термоорман со површина која се загрева и разладен оддел за ладни јадења, како и регали (полици) за садови, полици и кутии со прибор за јадење. Кај големите кујни потребно е да има полици за подредување (сложување) корпи, плитки и длабоки чинии.



Слика 36. Пултови за издавање на храна  
Figure 36. Counters for prepared food

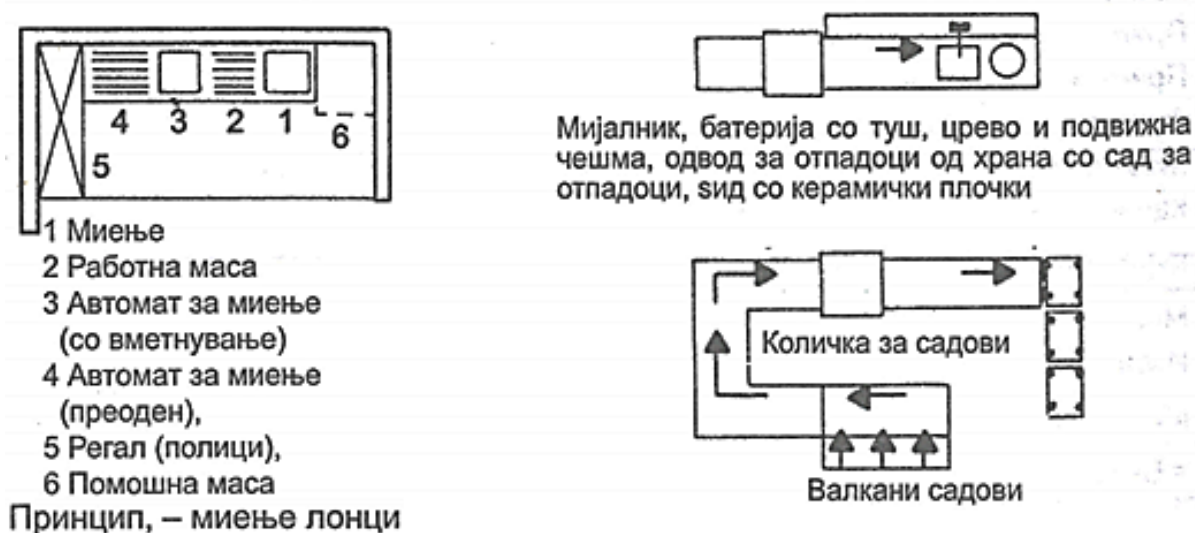
#### ▪ Враќање на приборот и сатовите

Од посебно значење е да се разликува миењето на приборот и сатовите од миењето на лонците. Приборот и сатовите за јадење келнерите ги враќаат преку посебен оддел до шалтерот за издавање јадења. На поедини елементи со еден до два мијалника со површина за исцедување се наоѓаат површини за одлагање и регали за миење лонци. Во малите кујни неопходни се машини за миење сатови со различен капацитет, полнење и начин на работа. Можна е употреба на машини за миење сатови сместени под работната површина, како и машини со преоден и со кружен тек на сатовите. Потребно е да се предвидат површини за одлагање, работна маса за враќање и класирање (сортирање) на приборот и сатовите, како и површини за поставување на кујнските апарати и манипулација со приборот и сатовите.





Слика 37. Шема на зона на миење садови  
Figure 37. Zone plan for washing dishes



Слика 38. Функции и просторни елементи во зоната за миење садови  
Figure 38. Functions and spatial elements in dishwashing area

#### ▪ Оддел за персонал

Според Нојферт<sup>51</sup>, за канцеларија и простории за кујнскиот персонал се предвидува околу 10-15% од вкупната потребна површина. За кујнскиот персонал потребно е да се предвиди: соблекувална (гардероба) и тоалет. За повеќе од 10 вработени потребна е просторија за престој и одмор. Соблекувалната и тоалетите треба да се во близина на кујната. За соблекувалната потребно е да се предвидат  $>6 \text{ m}^2$  корисна површина распределени во паравани. Секој вработен потребно е да има шкаф кој се заклучува. Пропишаните стандарди за тоалетна единица (тоалетна школка и мијалник) се  $5-6 \text{ m}^2$  и просторија со мијалници и тушеви, при што на 5

<sup>51</sup> Нојферт, Е. (2009). Архитектонско планирање. Арс Ламина - Скопје

вработени, одделно за мажи и жени, се предвидува по еден мијалник и туш кабина со површина од околу 5,5 м<sup>2</sup> <sup>52</sup>.

Во Законот за угостителска дејност во дел Посебни одредби за вработените, Член 25 се предвидува во угостителските објекти да има гардероба за вработениот персонал, соодветни санитарии и други простории. Во гардеробата или друг соодветен простор за секој вработен треба да има орманче за гардероба со клуч, а дводелно орманче за персоналот кој работи на приготвување и послужување на храна. Во објектите во кои во една смена се вработени 6 до 15 работници, треба да има по едно ВЦ и бања. Во објектите во кои во една смена се вработени повеќе од 15 работници треба да има најмалку една група ВЦ-а со две бањи. Во објектите во кои во една смена се вработени повеќе од 20 работници, треба да има посебна просторија (трпезарија) или посебен простор за послужување на јадења на вработениот персонал<sup>53</sup>.

#### **5.2.2. Меѓународен стандард за управување и обезбедување на квалитет ISO 9000**

Меѓународен стандард за управување и обезбедување на квалитет ISO 9000 е фамилија на стандарди за системите за управување со квалитетот. ISO 9000 е пронајден и составен (изработен) од организацијата ISO (International Organization for Standardization) која е управувана од асоцијација на луѓе кои се овластени и квалификувани во областа за управување со квалитетот.

Хотелот и ресторанот на кои им е независно извршен надзор (преглед во работата) може да носи назив дека нивната работа е стандардизирана со ISO 9000, односно дека ISO 9000 стандардот гарантира дека во тој хотел или ресторан се имплементирани одредени конзистентни процеси кои ќе ѝ помогнат на таа организација да стане најдобра во својата класа доколку константно го унапредува нејзиниот систем за менаџмент со квалитетот. Погрешно е да се мисли дека за квалитетот на услугите на таа организација гарантира ISO 9000 стандардот.

---

<sup>52</sup> Нојферт, Е. (2009). Архитектонско планирање. Арс Ламина – Скопје.

<sup>53</sup> Закон за угостителска дејност (2006). Правилник за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност. Службен весник на Р.М. бр.16/2006

Првото издание на ISO-9000 е остварено во 1987 година, а ревизијата на нормите и стандардите (сертификација и ресертификација) се врши на секои три години.

Меѓународните стандарди од ISO-групата се признат состав за обезбедување и управување со квалитетот, а ова го овозможуваат серијата норми на ISO 9000 FF, ISO 8402, ISO 10000 FF, ISO 14000, EN 45000 FF и останатите норми чиј број се зголемува. Постапката по која ISO ги развива и воведува стандардите и нормите се темели на консензус на сите земји членки на оваа меѓународна организација. Кон крајот на 1997 г. оваа организација броела 120 редовни и 72 придружни држави – членки. Пред да се објават нацрт – стандардите и нормите како важечки за сите земји, треба да се усвојат од страна на 75% од земјите членки на организацијата. Првата серија на меѓународни стандарди за квалитет е објавена во 1987 г., а во 1994 година се објавени и дополнителни низа норми ISO 9000 кои важат до денес.

Кратенката „ISO“ во поширока смисла на зборот означува меѓународна (светска) федерација на национални организации. Во ISO-стандардите влегуваат и следниве стандарди<sup>54</sup>:

- ISO 9000 – стандарди за управување и обезбедување на квалитет, односно насоки за избор и употреба;

- ISO 9001 – стандарди кои се однесуваат на квалитетот на системите што се составени од елементи, т.е. модел кој гарантира квалитет во развојот, конструкцијата, производството, инсталацијата и сервисирањето. Се користи како модел на стандардите ISO 9000. Во поглед на елементите на системите, овој стандард е најцелосен;

- ISO 9002 – се однесува на постигнување на квалитет на системите или зборовите од елементи, а неговиот модел гарантира квалитет во производството и инсталацијата. Се користи како модел за стандардите ISO 9000. Овој стандард се разликува од ISO 9001 по тоа што не поставува услови за развој и сервисирање и се користи кога купувачот, т.е. потрошувачот не е вклучен во процесот на производство и развој;

- ISO 9003 е стандард за квалитет (модел) кој гарантира квалитет во завршната контрола и испитување. Како модел се користи стандардот ISO

---

<sup>54</sup> ISO 9000 quality management. Преземено на 6 март 2013.  
[http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)

9000. Овој стандард поставува најмалку барања во однос на претходните два и се применува кога претпријатието набавува производи со непознато потекло;

- ISO 9004 дава насоки за управување со квалитетот. Овој стандард содржи насоки за примена на организациски, технички, административни, персонални фактори кои влијаат на квалитетот на производство и давање услуги.

Ако хотелскиот објект има ISO-сертификат, значи дека ги има применето ISO-стандардите во своето работење. ISO-сертификатот претставува голема реклама за објектот затоа што кога гостинот ќе забележи дека хотелот или ресторанот го имаат усогласено својот угостителски производ и услуги со ISO-стандардите (нормите), тоа за него значи дека може да има доверба во понудата и дека нејзиниот квалитет е проверен од овластена институција и усогласен со пропишаните стандарди на институцијата која го гарантира квалитетот.

Во угостителството овие стандарди можат да се применат во услугите за:

- сместување (издавање хотелски соби и апартмани);
- приготвувањето и послужувањето храна, пијалаци и напивки и
- однесувањето на персоналот и гостите.

Стандардите за услугите за сместување се полесни за примена отколку стандардите за производство и издавање на јадења од кујната (каде што постојат прецизно дефинирани нормативи). Кај услугите за храна и точење пијалаци се работи за чувствителни производи кои мораат да ги задоволат точно поставените нутриционистички и очекувани (гастрономски) задоволства на гостите.

Во фазата на приготвување на јадењата (во кујната на хотелот) се создава еден навидум мал, но сепак голем проблем. Тој проблем се состои во тоа што колку и да се настојува точно да се одреди квалитетот на приготвеното јадење во согласност со пропишаниот стандард, традицијата управувана од волјата на главниот готвач или менаџерот на ресторанот ги тера на автентичност според обичаите на тој крај во кој е лоциран самиот објект, а што не е за отфрлање. Затоа, придржувањето кон стандардот како одраз на квалитетот на одредено јадење, рецепт и норматив за прехранбени продукти

(доколку не се работи за индустриско производство или полузготвен производ), секогаш е оставено на индивидуалната проценка на хотелскиот/ресторанскиот менаџер или главниот готвач.

Секој угостителски објект (ресторан) тежи со своите специјалитети и начинот на приготвување на јадењата да создаде свој „имиџ“ и да привлече што повеќе гости. Целта на секој хотел е да ја зголеми ефикасноста на работењето и затоа не е можно да се унифицираат стандардите за јадењата. Со премногу прецизната стандардизација или претераната стандардизација во ресторанството би се намалила креативноста, привлечноста, специфичноста и асортиманот на одредена кујна.

### **5.2.3. Меѓународен стандард за управување со животната средина ISO 14000**

Воведувањето и верификацијата на составот на квалитет за заштита на средината се врши според новиот стандард, наречен ISO 14001. Треба да се нагласи дека серијата норми ISO 14000-FF е едно од најголемите цивилизациски достигнувања во управувањето со човековата околина или животна средина<sup>55</sup>. Во оваа група припаѓаат следниве стандарди<sup>56</sup>:

- ISO 14001 – Спецификација и упатства за заштита и управување со животната средина;
- ISO 14004 – Општо упатство за деловни состави и помошни техники;
- ISO 14010 - Упатства за изразување податоци и информации за животната средина;
- ISO 14012 – Критериуми за обработување и објавување на резултати од истражување на животната средина (контрола и ревизија);
- ISO 14021 – Ознаки за квалитетот на животната средина (околината);
- ISO 14040 – Стандарди за животниот циклус на производот и
- ISO 14050 – Речник за управување со животната средина.

ISO 14001 е развиен од страна на International Organization for Standardization (ISO) од Женева, Швајцарија како дел од ISO 14000 серијата на документи за управување со животна средина, издаден како Меѓународен и

---

<sup>55</sup> C.J. Corbett, M.V. Russo. ISO Management Systems. Special Issue: The Impact of ISO 14001. December 2001.

<sup>56</sup> ISO 14000. Преземено на 11 февруари 2013.  
<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>

Американски национален стандард во септември 1996 година. Второто издание на ISO 14001, ISO 14001:2004 беше издадено како Меѓународен стандард на 15 ноември 2004 година, а потоа и како Американски национален стандард.

Основните причини што доведоа до изразена потреба од развивање и воведување на овој стандард се<sup>57</sup>:

- Постојаното загадување на животната средина;
- Страв од потполни исцрпувања на природните ресурси;
- Недостиг од организирано и систематско следење на последиците од загадувањето;
- Законска регулатива;
- Зголемување на свеста и јавното мислење за зачувување на животната средина.

ISO 14001 ги дефинира барањата за управување со заштита на животната средина, им овозможува на организациите да:

- ја дефинираат Политиката за животна средина;
- го идентификуваат и контролираат влијанието на своите активности, процеси, производи и услуги врз животната средина;
- имплементираат систематски пристап за постигнување на целите што се однесуваат на заштита на животната средина и обезбедат доказ за постигнување на истите;
- го подобраат севкупниот однос спрема животната средина.

Предности од имплементацијата на системот за заштита на животна средина ISO 14001<sup>58</sup>:

- Почитување на законите за заштита на животната средина;
- Намалување на негативните влијанија врз животната средина;
- Намалување на ризикот од еколошки катастрофи;
- Зголемена способност за брза и ефикасна интервенција;
- Смалување на трошоците и зголемување на конкурентноста преку подобро искористување на енергијата, управување со отпад, заштита на вода, управување со сировини;
- Подобрување на квалитетот на работните места, а со тоа и моралот на

<sup>57</sup> Интегрирани системи за квалитет, „ISO 14000“ Преземено на 8 февруари 2013.  
<http://www.iqs.com.mk>

<sup>58</sup> ISO 14000. Преземено на 11 февруари 2013.  
<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>

вработените;

- Зголемување на угледот на организацијата и довербата на граѓаните;
- Отворање на можност за освојување нови пазари кај еколошки свесни клиенти.

#### **5.2.4. Меѓународен стандард за управување со безбедност на храната ISO 22000**

Ресторанското работење како посебна дејност на угостителство ги опфаќа сите објекти кои даваат угостителски услуги за исхрана, приготвување и послужување на пијалаци и напивки. Покрај самостојните ресторани (во најтесна смисла на зборот), во ресторанските објекти влегуваат: баровите, подвижните сервисни служби (catering), мензите, студенстските и болничките кујни, војничките кујни, слтакарниците, кафеаните, ноќните клубови и барови, диско – клубовите, пицериите, бистроата, пивниците, бифињата, сендвичарите и другите објекти за брза храна и сл.

Ресторанот е угостителски објект во кој главно се приготвуваат и послужуваат топли и ладни јадења, главни јадења (специјалитети) и слаткарски производи, пијалаци и напивки кои бараат сложено приготвување. Постојат два вида ресторани и тоа:

1. Ресторани во кои гостите се послужуваат за главните оброци (појадок, ручек и вечера) по нивен избор од неколку готови јадења на менито, послужени по одреден редослед (a la cart) и
2. Ресторани во кои гостите сами се послужуваат со јадења по сопствен избор или самопослужување (buffet).

Без разлика за каков вид на ресторант се работи (за брза храна, за појадок, млечен ресторан и др.), треба да се почитуваат долунаведените стандарди.

Ресторанскиот дел мора да има:

- просторија за јадење (за послужување) која е соодветна на должината на престојот на гостите во објектот за сместување;
- кујна;
- бар;
- помошна просторија за чување на намирниците и пијалаци;

- просторија за подготовка и пресоблекување на келнерите и останатиот персонал.

Ресторанот кој работи на основа на самопослужување не мора да има просторија за подготовка на персоналот за послужување.

ISO 22000 е прв меѓународен стандард за управување со безбедност на храната (Food Safety Management Systems). Како и другите ISO стандарди, сопственик и на овој стандард е ISO (Internacional Organization for Standardization), невладина организација што претставува мрежа од 156 национални институти за стандардизација. Иако не е законска обврска, меѓународната препознатливост го прави еден од најбараните стандарди во ЕУ<sup>59</sup>.

ISO 22000 стандардот се однесува на сите компании од прехранбената индустрија, без разлика на нивната големина и ги дефинира барањата на системот за управување со безбедност на храна.

ISO 22000 е прв стандард наменет за сите членови во ланецот на снабдување со храна<sup>60</sup>:

- произведувачи на опрема и амбалажа;
- земјоделски производители;
- производители на сточна храна;
- произведувачи на адитиви и помошни средства за преработка;
- добавувачи;
- трговци на мало;
- угостителски објекти;
- кетеринг услуги и др.

Предности од имплементацијата на ISO 22000<sup>61</sup>:

- Подобрување на безбедноста на храната;
- Подобрување на квалитетот на производите;
- Зголемување на ефикасноста во ланецот на производство и трговија со храна;
- Јакнење на заштитата и довербата на потрошувачите;

<sup>59</sup> ISO 22000. Преземено на 10 февруари 2013 г. <http://www.iqs.com.mk>

<sup>60</sup> Исто

<sup>61</sup> ISO 22000 Преземено на 10 февруари 2013 г. <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso22000.htm>



- Интерактивна комуникација;
- Интегрирање на HACCP и ISO 9001, предвидување и анализа на голем број надворешни фактори и опасности што можат да ја загорзат безбедноста на храната, што е особено важно за големите компании

#### **5.2.5. HASSP стандарди**

Воведување на нормите (стандардите) според HACCP (Hazard Analysis of Critical Control Points) или Анализа на опасностите во клучните критични точки во приготвувањето и послужувањето на храната е, исто така, сложен процес. Овој систем им овозможува на менаџерите во угостителските објекти да ги контролираат, односно мониторираат своите операции и на тој начин да ја намалат можноста за појава на болести предизвикани од неправилно ракување со храната или несоодветно ниво на хигиена во објектот. HACCP-системот се фокусира на храната и нејзиниот тек низ операциите од моментот на набавката до моментот на послужувањето<sup>62</sup>.

HACCP-системот ги идентификува критичните точки во кои постои можност да се појават или да се размножат микроорганизмите, а потоа да се применат процедури за контрола, засновани на откриената опасност. Истовремено со примената на новата технологија за производство и чување на храната и пијалациите во угостителското работење се подобруваат мерките, правилата и законските прописи, чија примена се контролира од страна на надлежните органи, одговорни за одржувањето на хигиената, сигурноста и ефикасноста во работењето. Оваа контрола е од превентивно значење, бидејќи има за цел да го спречи појавувањето на разни болести како последица од внесувањето на прехранбени производи заразени во текот на производството, обработката, пакувањето и послужувањето, а кои од секогаш претставувале релевантен епидемиолошки проблем за човекот.

Одговорни причинители за патогените болести се микроорганизмите, но понекогаш и хемиските средства (детергентите, пестицидите, конзервансите) и парчињата од материјалите од кои е изработен приборот (метал, стакло, дрво, пластика). Во различни фази на обработка, ситните парченца од овие материјали можат да ја загадат храната. Трошоците што се појавуваат во

<sup>62</sup> Šumić, Z. (2008). Istorija razvoja HACCP sistema. Преземено на 10 февруари 2013 г.  
<http://www.tehnologija hrane.com>

случај на контаминација на храната и пијалаците и развојот на болести како нивна последица, можат да го доведат во прашање понатамошното работење на објектот. Како последица на овие проблеми може да се случи:

- Прекин во работењето на хотелот;
- Привремено затворање на објектот;
- Уривање на репутацијата на хотелот/ресторанот;
- Казни од надлежните органи или судски тужби и
- Исплаќање на отштети на заболените/затруените лица.

7-те HACCP Принципи, дефинирани од Комисијата на Codex Alimentarius се<sup>63</sup>:

*Принцип 1:*

- Спроведување на анализа на опасностите. Изготвување на дијаграм на процесот на производство и идентификација на потенцијалните микробиолошки, хемиски и физички опасности, кои може да се појават во секоја фаза од процесот, вклучувајќи контрола на истите.

*Принцип 2:*

- Одредување на Критичните контролни точки (ККТ);
- Со помош на стеблото на одлука се одредуваат ККТ.

*Принцип 3:*

- Одредување на критични граници;
- Критичните граници претставуваат мерлива контролна вредност, која ја одредува прифатливоста.

*Принцип 4:*

- Воспоставување на систем за мониторинг на ККТ;
- Спроведување на контролни мерки при дефинирана фреквенција, со цел да се потврди дека процесот се реализира во рамките на контролните граници.

*Принцип 5:*

- Воспоставување на корективни акции кога ККТ не се под контрола;
- Акцијата која треба да се превземе при одредени отстапувања е дефинирана како корективна акција.

*Принцип 6:*

---

<sup>63</sup> HACCP стандарди. Преземено на 11 февруари 2013 г. <http://www.iqs.com.mk>

- Воспоставување на процедури за верификација на HACCP планот;
- Проверки кои се спроведуваат за да се потврди дека HACCP системот е валиден и ефикасен.

*Принцип 7:*

- Воспоставување на потребна документација, вклучувајќи ги сите процедури и записи кои ги исполнуваат барањата на HACCP принципите и примена на истите;
- Документирана HACCP студија, која вклучува табели, записи од мониторингот на ККТ и други потребни документи и записи.

Ако се споредат придобивките од добро дизајнирана и водена програма за безбедност на храната во објектот за исхрана со трошоците и опасноста на човекот од труењата со храна, станува логично зошто секој менаџер на угостителски објект сака да го воведат најефективниот систем од стандарди за безбедност на храната. За да се дизајнира програма со високо ниво на безбедност на храната, секогаш се започнува со фокусирање на вниманието на менаџерот за храната што најчесто предизвикува труење или болести.

## 6. КАТЕГОРИЗАЦИЈА НА УГОСТИТЕЛСКИ ОБЈЕКТИ

### 6.1. Поим за категоризација

Категоризацијата претставува процес на рангирање на истородни објекти според квалитетот. Таа се утврдува во зависност од општите и посебните минимални услови на тие објекти.

Категоризацијата на угостителските објекти претставува диференцирање, односно класифицирање на објектите во рамките на еден ист вид. За разлика од класификацијата, каде врз основа на одредени критериуми се утврдуваат само минимални заеднички особености кои карактеризираат одреден вид, при категоризацијата се водедуваат нови критериуми врз основа на кои се означуваат разликите внатре во самиот вид<sup>64</sup>.

Категоријата на хотелот има за цел гостите однапред да ги запознае со услугите за сместување заедно со сите дополнителни услови, а најчесто и со нивото на цените на тие услуги.

Преку категоризацијата им се дава можност на различните платежни групи потрошувачи соодветен избор на категорија.

Припадноста кон одредена категорија претставува гаранција за квалитетот на услугите во поглед кон асортиманот кој е утврден со припадноста кон видот. Квалитетот кој се гарантира со соодветната категорија подразбира формирање на соодветна цена за тие услуги, која расте аналогно со подобрувањето на квалитетот на услугите и категоријата.

Најниската категорија дава гаранција дека е обезбеден минимумот во поглед на квалитетот на услугите, во рамките на одреден вид објекти.

Обично, основни критериуми при категоризацијата се карактеристичните технички елементи. Меѓутоа, постојат и нетехнички елементи кои се земаат како критериуми при категоризацијата, а кои се сврзани, пред сè, со кадровските стандарди, со квалитетот на услугите и сл.

Видот на објектите, условите за категоризирање, бројот на категориите и нивното означување се разликуваат од земја до земја. Иако е познато дека се вложуваат напори за формирање на универзална меѓународна категоризација, до денес тоа не е реализирано.

---

<sup>64</sup> Аврамовски, М. (2000). Економика и организација на туризмот. Факултет за туризам и угостителство – Охрид.

Во нашата земја, категоризацијата на угостителските објекти се применува на хотели, туристички апартмани и резиденции и пансиони од подгрупата основни објекти за сместување, на кампови, куќи, станови и соби за издавање од подгрупата комплементарни објекти за сместување, како и на ресторани и други објекти за послужување од групата објекти за исхрана. Категоризацијата е задолжителна, а начинот на категоризацијата е пропишан со закон, од што произлегува дека угостителскиот објект, пред отпочнување со работа, треба да побара категоризирање.

Категоризацијата на објектите се утврдува во зависност од општите и посебните минимални услови кои ги исполнуваат тие објекти (уредувањето, опремата, квалитетот на услугите, кадарот и сл.).

Според удобноста, комфорот, квалитетот на услугите, стручната подготовка на вработените, знаењето на странски јазици на персоналот и според некои други критериуми, категоризацијата на хотелите најчесто се врши во определен број на категории. Означувањето на категоријата се врши со симболи. Свездите се најупотребуваниот симбол, а покрај нив постојат дијаманти, круни и други симболи за лесно препознавање на категоријата. Припаѓањето на одредена категорија гарантира соодветен квалитет на техничко-технолошки и организационен-кадровски поглед, а со самото тоа, квалитет и во доменот на асортиманот и начинот на давање услуги. Квалитетот што го гарантира одредена категорија, сосема природно, повлекува и соодветна цена.

Светско усогласување за начинот на рангирање на хотелите сè уште не е постигнато. Како причини за нееднаквоста на категоризациите меѓу различни земји, најчесто се сметаат различната култура, различното ниво на економски развој, различната политика во поглед на задолжителноста или алтернативноста за категоризацијата, законските регулативи на државите и слично. За некои земји постојат строги законски регулативи, во други категоризацијата и начинот на рангирање се препушта на здруженија од приватниот сектор, кај трети се битни оценките од потрошувачите оставени на туристички веб страни.

Во Северна Америка, не постои задолжително категоризирање на хотелите од страна на локалните, државните или федералните власти. Оваа функција е оставена на бизнис секторот кој преку различни асоцијации и

организации врши рангирање на хотелите. Иако постојат хотели кои не припаѓаат на ниту една категорија, најчесто причините за тоа се реновирање, штотуку отворање или слично. Најголем дел од хотелите имаат извршено доброволна категоризација од страна на асоцијациите или здруженијата.

Во САД, паралелно, функционираат два система на рангирање на хотели, познати како систем на дијаманти и систем на ѕвезди. Не може да се издвои кој систем е подобар бидејќи, во суштина, се сметаат за слични. Американската автомобилска асоцијација (AAA – American Automobile Association) користи систем на дијаманти, со тоа што ги рангира хотелите и рестораните со скала од еден до пет дијаманти, притоа истакнувајќи го степенот на луксузност. Постапката за категоризација започнува со аплицирање кај Автомобилската асоцијација. Доколку асоцијацијата се согласи, инспекторите ненајавено го посетуваат, разгледуваат и анализираат хотелот. Со исполнување на критериумите на AAA, хотелот добива одобрение од оваа асоцијација. Категоријата што ќе ја добие, се задржува со проверка од страна на инспекторите која се врши еднаш годишно. Во случај на исполнување на голем дел од критериумите на асоцијацијата (AAA), што истовремено повлекува рангирање со категорија од четири или пет дијаманти, инспекциите вршат повторна ненајавена контрола, позната како „мистериозен гостин“. Автомобилска асоцијација, освен во САД, по систем на дијаманти, ги категоризира и хотелите и рестораните во Канада (CAA - Canadian Automobile Association).

Во САД, Канада и Мексико, Форбс Травел Гајд (Forbes Travel Guide) претставува систем на категоризирање на хотелите со ѕвезди<sup>65</sup>. По бројност, категоризира помал дел од хотелите за разлика од Американската автомобилската асоцијација (AAA). Од аспект на потрошувачите, не е истакнато кој од овие системи врши пореално прикажување на категоријата на хотелите.

Во суштина, секоја организација или веб страна која рангира хотели, нуди свое објаснување на начинот, аспектот и критериумите на оценка, по што потрошувачите сами одлучуваат која би ја користеле при изборот на хотел. Во светот постојат примери на категоризирање на хотели со шест или седум ѕвезди. Конфузијата која се предизвикува со овој начин на категоризација

---

<sup>65</sup> Forbes Travel Guide Star Rated Hotels, Restaurants & Spas. Forbes Travel Guide. Преземено на 10.05.2013г. <http://www.forbestravelguide.com/>

произлегува од самокатегоризирањето на хотелите, односно од проценката на самите сопственици и менаџери на хотелите. По категоризација на регулативите во тие земји, овие хотели имаат официјално 5 ѕвезди. Според мислењето на хотелиерите, шестата или седмата ѕвезда е знак на високата луксузност која овие хотели ја нудат и за која сметаат дека ги надминуваат максималните 5 ѕвезди. Во литературата, ова се смета како сигнал за инфлација на системот на ѕвезди, кој систем треба да се преорганизира и да воведат единствени интернационални стандарди. Проектот „Ворлд Хотел Рејтинг“ тежнее кон стандардизација на рејтингот на хотелите ширум светот, одредувајќи интернационални критериуми и стандарди<sup>66</sup>. Доколку овој проект успешно се спроведе и овој начин на категоризација профункционира, туристите би имале голем бенефит.

## **6.2. Критериуми за категоризација на хотели**

Во сите земји постои разнообразност на системите за класификација на хотели. Според усвојувањето на систем за класификација, земјите можат да бидат поделени во три категории:

- Групи на земји кои не усвоиле никакви системи за рангирање, како примерот на нордиските земји. Во овие земји, одбивањето да се прифати систем на класификација се оправдува со принципот на слобода на пазарот, што резултира со несогласување со каква било форма на интервенција и контрола;
- Други земји немаат усвоено официјална класификација, но имаат неформален систем на класификација, признат од јавноста. Пример е Англија, каде две асоцијации (Автомобилска асоцијација и Кралски автомобилски клуб) имаат воведено рангирање со ѕвезди, од 1 ѕвезда до 5 ѕвезди. Во Данска, системот е промовиран од страна на „Politiken“, со категоризирање по негови насоки. Во други земји, самите сопственици на хотели преку професионални организации, вршат класификација на хотели (случаите на Швајцарија и Германија);
- Трети земји, имаат усвоено формални системи на класификација, со различно ниво на опширност (Италија, Ирска, Холандија, Грција, Луксембург, итн.).

---

<sup>66</sup> World Hotel Rating. Преземено на 10.05.2013г. <http://www.worldhotelrating.com>

Во повеќето земји, критериумите за класификација на хотели имаат квантитативни карактеристики и технички правила во кои квалитативните аспекти се помалку застапени. Во суштина, критериумите што се користат можат да се поделат во две категории:

1. Област и опрема, критериуми за површини (собите), опременост на тоалети (вклучувајќи го процентот на соби со бањи со када и туш), опременост со мебел и други предмети;
2. Критериуми за квалитет, во однос на квалитетот на просторот и услугите.

Условите пропишани за секој критериум се минимални. Секоја од земјите од светот, поради културни, традиционални или национални причини, користи сопствени системи за рангирање, што ја спречува примената на единствен систем на класификација во светот. Како заедничките карактеристики на различните системи за рангирање можат да се издвојат:

- квалитетот на дадените услуги;
- општата состојба на објектот;
- сала за прием;
- опременост;
- сместување;
- тоалети;
- простории за храна;
- минимални услуги кои им се нудат на туристите, кои можат да бидат или содржани во цената или предмет на посебно плаќање;
- однесување и професионалност на вработените.

За да се разбере суштината на системите за класификација на хотелите според нивото на удобност, треба да се разгледа регулаторната рамка во меѓународната пракса, односно вклученоста на синдикати и државни органи или професионални организации. Како дополнување на ваквите воспоставени системи на класификација, постојат онлајн туристички водичи, на кои постои независно рангирање на хотелите, оценето од лица кои веќе престојувале во хотелот. Целта на овие класификации е на потрошувачот да му се даде што е можно пореална првична слика и информација за хотелот. Од друга страна, овие онлајн туристички водичи се сметаат за збир од субјективни оценувачи или проценители на категоријата на хотелот при што не можат секогаш да се сметаат за релевантни.



Минималните критериуми за класификација треба да ги исполнат очекувањата и потребите на сегашните и идните клиенти - главните корисници на хотелски услуги. Во таа насока, со менувањето на технологијата, критериумите се подложни на дополнувања и измени.

### **6.3. Европски систем на класификација и категоризација на хотели**

Истражувањата на Европскиот потрошувачки центар (кој ги опишува различните системи за класификација на хотелските објекти во секоја земја членка на ЕУ) покажуваат дека веќе постојат системи за класификација на национално и регионално ниво во повеќето земји членки. Рангирањето на хотелите во повеќето случаи е пропишано или наметнато од страна на владини функционери или е управувано од страна на национални хотелски асоцијации, како во случајот со Северна и Централна Европа. Онаму каде државата ја презема одговорноста за класификација, рангирањето најчесто е задолжително (со исклучок на Франција), а критериумите тежнеат да бидат базични, а не детални, како што е во хотелските асоцијации. Онаму каде постојат хотелски асоцијации, критериумите се подетални и услужно ориентирани, што се одразува врз поголема пропорција на деловни туристи на туристичкиот пазар во тие земји. Моменталните национални системи за класификација и рангирање на хотели укажуваат на нивоата на стандарди понудени од хотелските објекти во секоја земја членка, што им овозможува на клиентите да вршат информиран избор.

Во рамките на хотелската индустрија, продолжува да постои дебатата дали, всушност, формална класификација е неопходна или не, додека истовремено постојат актуелни обиди за воспоставување на некаква форма на европски хармонизиран систем (Хотелстарс Унија). Како резултат на тоа, прашањето околу споредбата помеѓу системите за рангирање на хотели низ Европа се нагласува периодично од страна на различни заинтересирани страни од јавниот и приватниот сектор. Понекогаш, гостите се разочарани од нивниот престој во одреден хотел бидејќи нивните очекувања не се исполнети. Овие очекувања можат да произлезат од искуствата стекнати во друг хотел рангиран со ист број на ѕвезди. Иако различни хотелски објекти можат да бидат рангирани со еднаков број на ѕвезди, истото не гарантира дека нивната опременост и услуги ќе бидат еднакви бидејќи, според моменталните системи

за рангирање, само минимално ниво на совпаѓање е потребно за хотелот да биде вклучен во една од класифицираните категории. Според тоа, останува на поединечните хотели дали ќе го исполнат овој минимален стандард или ќе го надминат.

Обиди од страна на агенции и релевантни асоцијации за воспоставување на некаква форма на европска класификација за хотелската индустрија периодично излегуваат на површина, најчесто мотивирани од желбата за обезбедување на подобри информации за клиентите и обезбедување на основа за споредба на хотелските објекти во Европа.

Врз основа на досега проученото, воспоставувањето на европска хотелска квалификациска шема претставува невозможна и тешка задача. „Хардверските“ и „брзи“ квантитативни критериуми (на пр., големина на соба, висина на соби, градежни стандарди, јазични компетенции и сл.) варираат од една до друга земја и уште повеќе од еден географски регион до друг. Разликите во културата и географската положба ја објаснуваат варијабилноста на критериумите и методологијата на системите за класификација кои моментално се применуваат во европските земји. Прашањата околу тоа кога системите биле развиени, од страна на кој и дали тие се законски задолжителни, исто така придонесуваат за зголемување на разноликоста на системите.

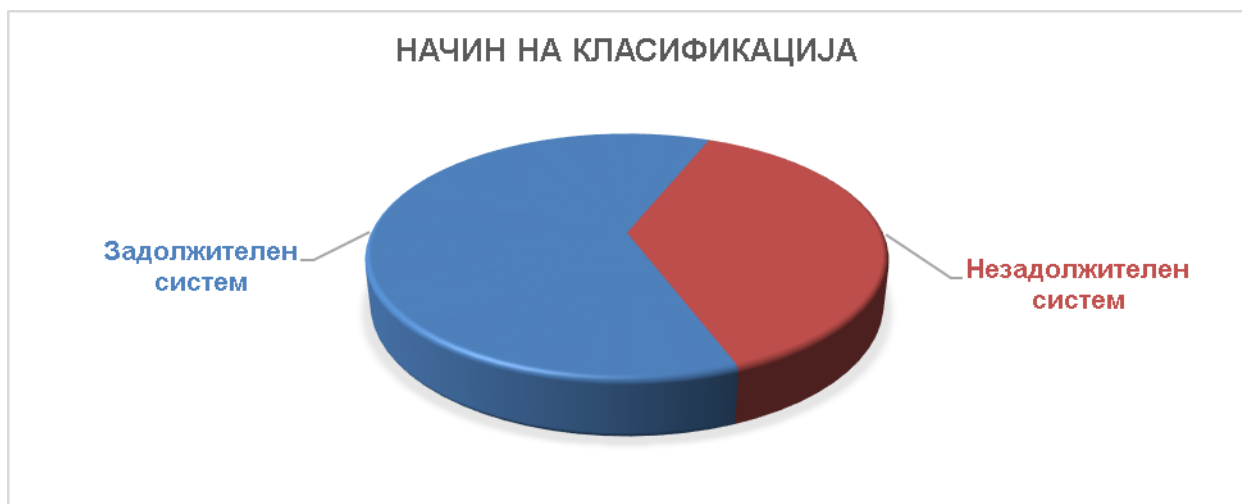
Зголемувањето на бројот на различни национални стандарди за рангирање низ Европа претставува уште еден предизвик за воспоставување на единствен пазар на добра и услуги – што е една од основните цели на европската интеграција. Дискутабилно е прашањето дали целокупната конкурентност на хотелската индустрија во Европа може значајно да биде зголемена со воспоставување на универзален систем за класификација, што ќе ја олесни задачата околу резервирање на меѓугранични патувања во рамките на Европа.

Според резултати од истражување на Европскиот потрошувачки центар (European Consumer Centre Network), во 96,60% од земјите членки на ЕУ постои официјален систем за класификација на хотели, додека во 62% од земјите членки овој систем е задолжителен (официјална класификација). Резултатите од тој извештај претставуваат корисен ресурс за корисниците на услугите во ЕУ бидејќи истиот дава релевантни информации за класификацијата на

хотелски објекти во ЕУ и информации за одговорните власти и нивните контакт детали, категориите, класите и опременоста, основниот критериум за класификација, информациите кои се задолжителни при пријавување и други практични детали<sup>67</sup>.



Извор: Classification of hotel establishments within the EU, European Consumer Centre Network, 2009



Извор: Classification of hotel establishments within the EU, European Consumer Centre Network, 2009

<sup>67</sup> European Consumer Centre. Преземено на 22 март 2013 г.  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact.en.htm>

### **6.3.1. Примери за категоризација на угоститески објекти по земји во Европа**

Во насока на осознавање на сличностите и разноликоста на системите на класификација во земјите во Европа, елаборирани се специфичностите за начините на категоризација за неколку земји.

- **Австрија**

Во Австрија постои национален незадолжителен (доброволен) систем за класификација на хотели. Надлежен орган е Австриската асоцијација (Austrian Professional Hotel Association) со седиште во Виена. Категориите според кои се категоризира Австрија се: хотели, соби, гостински куќи (Gasthof), пансиони, хотел гарни (ноќевање со појадок), апартмани. Класите се поделени на: 1 ѕвезда – Туристичка, 2 ѕвезди – Стандардна, 3 ѕвезди – Удобна, 4 ѕвезди – Супериорна, 5 ѕвезди – Луксузна. Со цел да се класифицираат, општите оценувачки критериуми што важат за сите категории, како и критериумите за одделните категории, мораат да бидат задоволени во целост. Општите оценувачки критериуми, севкупниот впечаток и состојбата, како и чистотата на објектите, се услови за прием во австрискиот систем за класификација на хотели. Покрај тоа, следниве точки се, исто така, важни за класификација во определена категорија:

- Квалитетот на услугите. Ова вклучува однесување и изглед на персоналот, облека, пријателски однос и компетентност на менаџментот и работниците;
- Надворешен изглед. Ова вклучува, меѓу другото, поставување на знаци, пристапен пат, пристап, паркинг, градини;
- Забава специфична за хотелот и дополнителни објекти (на пример, затворен базен, сауна, соби за состаноци, градини, гаражни паркинг простори, итн.);
- Задоволство на гостите (справување со жалби од гости).

Во оваа земја, кога резервацијата е направена во хотелот, појадокот обично не е вклучен во хотелската цена. Карактеристично е што голем број хотели се опремени соодветно за лицата со хендикеп.

- **Белгија**

Во Белгија функционира регионален задолжителен систем на класификација на хотели. Надлежните органи делуваат по трите области: Toerisme Vlaanderen, Le Commissariat General au Tourisme, Commission Communautaire Francaise. Категориите по кои се класифицираат објектите за престој се: хотел, гостински соби, отворени рекреативни терени, сместување за одмор, мотел. Класите кои се доделуваат се поделени во систем од 1 до 5 ѕвезди. За хотел со 5 ѕвезди, меѓу другото, потребно е да има: климатизација, Интернет, рецепциски услуги и собна услуга 24/24, услуги за чистење на чевли, можност да се купат весници, списанија, подароци, услуги поврзани со багаж, услуги за паркинг, хемиско чистење, фризер, секретарка, достапноста на апартмани, а la carte ресторан итн.

Основни критериуми за класификација се:

- Соби: Димензии, мебел, санитарија, техничка опременост (светлина, вентилација, греење и сл.);
- Објект: Заеднички санитарните јазли, заеднички услуги и соби за гости, техничка опрема (лифт, телефон, факс, итн.);
- Услуги: Појадок, можност за чистење на чевли, услуги поврзани со багаж, услуги за сигурност, познавање на јазикот од страна на персоналот, собни услуги итн.

Во принцип, кога резервација е направена во хотелот, појадок обично не е вклучен во хотелската цена. Голем број на хотели опремени соодветно за лицата со хендикеп.

- **Бугарија**

Во Бугарија постои национален задолжителен систем на класификација на хотели (доколку туристичкиот објект е со 1 или 2 ѕвезди, категоријата е дефинирана од страна на градоначалникот на општината). Надлежен орган е State Agency of Tourism, во состав на Министерството за економија, со седиште во Софија. Категориите кои се среќаваат во овој систем се: хотели (1 до 5 ѕвезди), мотели (1 до 3 ѕвезди), населби за одмори (3 до 5 ѕвезди), семејни хотели (1 до 3 ѕвезди), пансиони (1 до 3 ѕвезди), бунгалови и кампови (1 до 2 ѕвезди), одвоени соби, рурални соби и куќи (1 до 3 ѕвезди). Постои систем од 1

до 5 ѕвезди. Позначајни и карактеристични барања по категории се дадени подолу:

- Хотел со 5 ѕвезди: спа, вежбална, центар, внатрешен/надворешен базен, ресторан, кафуле, бар, продавници, паркинг, ТВ, Интернет, телефон, 24 часовна собна услуга, конференциска сала и фризер;

- Хотел со 4 ѕвезди: затворен/отворен базен, Интернет конекција, хемиско чистење, перење, пеглање, конференциска сала, спортски центар и паркинг;

- Хотел со 3 ѕвезди: простор за деца, поштенски и деловни услуги, изнајмување на автомобили, патувања со водич, собна услуга, мини бар, ТВ и паркинг;

- Хотел со 2 ѕвезди: минибар, ТВ, хемиско чистење, перење, пеглање, паркинг и чување на вредни работи;

- Хотел со 1 ѕвезда: поштенски услуги, телефонски услуги, чување на вредни работи и паркинг.

Основни критериуми за класификација во бугарскиот систем на класификација, според географската локација се морски, планински и градски. Друга класификација е спа, велнес, балнеологија, бизнис и апартмани. Спа и бизнис хотелите можат да имаат конференциска сала. Тоа се хотелите со 4 и 5 ѕвезди. Категоријата се одредува во согласност со барањата во однос на: изградба на објектот, мебел, професионални и јазични квалификации на кадрите.

Кога е направена резервација во хотелот, појадок обично не е вклучен во хотелската цена. Секој хотел, како јавна зграда, е должен да обезбеди опрема за лицата со хендикеп.

- **Чешка**

Во Чешка постои национален незадолжителен (доброволен) систем за класификација на хотели. Надлежен орган е The Czech Association of Hotels and Restaurants со седиште во Прага. Категории по кои се врши класификацијата се: хотели, мотели, пансиони, кампови, колонии, домови, брод-хотели.

Класи:

- 1 ѕвезда: Туристичка,
- 2 ѕвезда: Економска,

- 3 ѕвезди: Стандардна,
- 4 ѕвезди: Прва класа,
- 5 ѕвезди: Луксузна.

Објектите за сместување со четири ѕвезди се очекува да имаат спортско-релаксациска област. Хотелите со 5 ѕвезди треба да имаат таква спортско-релаксациска област (како тенис или сауна). Инаку, во секоја категорија, спортските објекти зависат од сопственикот (со хотелите со 1 ѕвезда можат, исто така, да имаат тениско игралиште).

Основни критериуми за класификација се: критериумите за соби и другите технички прашања се пропишани од страна на чешкиот закон. Критериумите за класификација за различни класи се: опрема за бања, Интернет конекција, мини бар со ценовник, работно време на рецепција, должина на служење на појадок (хотелите со 1 ѕвезда не треба да служат појадок), работното време на рестораните, фреквенцијата на уредување на собите, перална (достапност во денот), колички за багаж, портир.

Кога е направена резервација во хотелот, појадокот вообичаено е вклучен во хотелската цена. Хотелот плаќа 19% ДДВ доколку појадокот е понуден одделно. Кога цената на појадокот е вклучен во цената за сместување, ДДВ изнесува само 9%. Во Чешка не постојат специјализирани сместувачки капацитети за лица со инвалидитет. Сепак, новоизградените или новореконструирани капацитети за сместување внимаваат на потребите на лицата со телесен инвалидитет.

- **Данска**

Во Данска постои национален задолжителен систем на класификација на хотели (за членовите на HORESTRA трговска асоцијација за хотели, ресторани и туристички промет - саморегулирање). Сите дански хотели поврзани со HORESTRA, кои имаат најмалку 40 легла се класифицирани. Надлежен орган во Данска се HORESTRA и 3 претставници од VisitDenmark. Категориите се поделени на хотели и хостели. HORESTRA има систем за класификација на хотели, додека DAN-Hostel има систем за класификација на хостели. Сите дански хотели поврзани со HORESTRA, кои имаат најмалку 40 кревети се класифицирани на скала почнувајќи од 1 до 5 ѕвезди. Сите DANHOSTEL хостели официјално се класифицирани со скала до пет ѕвезди.

Основни критериуми за класификација се: генерални, јавни места и објекти, оброци, технички капацитети на располагање на гостите, други сали и објекти за гостите, пристапност, други објекти на располагање на гостите, соби (општо, вентилација, за внатрешни работи, санитарните јазли, електрични приклучоци, регулација на температурата, радио, телевизија и телефон, големината на собата). Кога е направена резервација во хотел, појадокот е вклучен во хотелската цена. Во моментот не постојат сместувачки капацитети во Данска кои се опремени на начин погоден за лицата со хендикеп. Сепак, HORESTRA се занимава со прашањата околу обезбедување на капацитети за лицата со хендикеп. Постојат околу 900 хотели во Данска, 413 од нив се класифицирани и приближно 85% од вкупните престои се во класифицирани хотели.

- **Естонија**

Во Естонија постои национален задолжителен систем на класификација на хотели. Надлежни институции за вршење на надзор на хотелските објекти се рурални и градски власти, Consumer Protection Board, the Rescue Board и Health Protection Inspectorate. Категории по кои се класифицираат објектите за престој се: хотели, мотели, куќи за гости, хостели, вили за одмор и кампови, домови за одмор, апартмани, ноќевање и појадок. Во Естонија постои систем на рангирање со ѕвезди (за хотели од 1 до 5 ѕвезди, за мотели од 1 до 3 ѕвезди). Во принцип, повеќето од поголемите хотели со 4 или 5 ѕвезди се опремени со спа, спортски центар, сауна итн. Сепак, тие не се секогаш задолжителни критериуми за хотелите со повеќе ѕвезди. Постојат голем број на објекти, во зависност од рангирањето на хотелот. Основни критериуми за класификација се вентилација, вода, осветлување, температура, различни соби (спална, бања итн), големина на кревети, перници и ќебиња, крпи, чаршави итн. Кога е направена резервација во хотел, појадокот е вклучен во хотелската цена.

Врз основа на правилата кои се применуваат за хотели рангирани со ѕвезди, секој од нив мора да им овозможи на лицата со посебни потреби да се движат со инвалидска количка во секоја од често користените соби. Хотелите рангирани од 2 до 5 ѕвезди мораат да имаат барем една хотелска соба прилагодена за хендикепираните лица доколку располагаат со 50 хотелски соби вкупно, и две такви хотелски соби, доколку располагаат со повеќе од 50 соби.



- **Финска**

Во Финска не постои систем за класификација на хотели. Бидејќи не постои официјална класификација на хотели, овде постојат многу веб страни кои вршат проценка на хотелите, рестораните, баровите. Тие се базираат на повратните информации од клиентите, а не на објективни критериуми.

Не постои посебен надлежен орган, бидејќи не постои официјален систем за класификација. Секој оној кој дава услуги за сместување слободно може да го избере неговиот/нејзиниот сопствен метод на класификација.

Класи, капацитети и основни критериуми за класификација нема. Кога е направена резервација во хотел, појадокот е вклучен во хотелската цена. Големите хотелски синџири се опремени соодветно за лица со хендикеп. Освен доколку хотелскиот објект има ресторан, поседувањето на тоалети за лица со хендикеп не претставува законска обврска.

- **Франција**

Во Франција постои национален незадолжителен (доброволен) систем за класификација на хотели. Надлежен орган е Француската Република која располага со официјална хотелска класификациона шема. Оваа класификација се остварува преку јавните службеници, како DGCCRF инспектори (General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control). Категории по кои се класифицираат објектите се: туристички хотели, хостели (федерацијата The Hostels of France обезбедува неофицијално одобрување, кое е прифатено од страна на националните административни органи) и соби (различни начини на одобрување се прифатени: Clevacances, Fleur du Soleil, Accueil Paysan) .

Хотелите се класифицирани во 5 категории во зависност од услугите кои ги нудат, како и нивниот квалитет. Класификацијата се движи од 1 ѕвезди до луксузна категорија од 5 ѕвезди. Основни критериуми за класификација се: големина на соби, големина на лоби, како и бањи и тоалети (на пример, големина на бањи или ексклузивни тоалети), јазични вештини на вработените на рецепција, достапност на телефон, итн.

Кога е направена резервација во хотелот, појадокот обично не е вклучен во хотелската цена. Хотелските објекти во Франција се опремени соодветно за лицата со хендикеп. Бројот на ѕвездите зависи од опременоста за лицата со

хендикеп (на пр., за слепи лица). The Association of Tourism and Disability (l'association Tourisme et Handicap) го создало одобрението „туризам и хендикеп“. Оваа асоцијација е привилегиран партнер на различните органи кои се однесуваат на туризмот и посебните потреби.

- **Германија**

Во Германија постои национален незадолжителен (доброволен) систем на класификација на хотели. Надлежен орган е Deutsche Hotel und Gaststättenverband Federal Confederation of German Hotels and Restaurants, Am Weidendamm со седиште во Берлин. Класификацијата се однесува само на хотели. Постои уште една класификација („Г-Класификација“ за куќи за гости, гостилници, кафеани, пансиони и сл.).

Класи:

- со 1 ѕвезда хотел: Туристичка,
- со 2 ѕвезди хотел: Стандардна,
- со 3 ѕвезди хотел: Удобна,
- со 4 ѕвезди хотел: Прва класа,
- со 5 ѕвезди хотел: Луксузна.

Кога е направена резервација во хотел, појадокот вообичаено не е вклучен во хотелската цена. Ова зависи од упатствата за време на резервирањето. Хотелските објекти во Германија се опремени соодветно за лицата со хендикеп.

- **Грција**

Во Грција постои национален задолжителен систем на класификација на хотели. Надлежен орган е The Hellenic National Tourism Organization и Hellenic Chamber of Hotels. Примарното сместување вклучува стандардни хотели, мотели и опремени апартмани, хотели од мешовит тип, спој на стандарден тип и опремени апартмани (студија/апартмани/бунгалови) и (организирани) објекти за кампување. Секундарното сместување ги вклучува сите видови на простории за изнајмување, опремени апартмани, како и опремени куќи и резиденции, како туристички сместувачки капацитети.

Целото хотелско сместување, соби и апартмани е предмет на рангирање, што е утврдено од страна на Greek National Tourism Organization, а рангирањето се врши со помош на ѕвезди: од 1 до 5 ѕвезди. Објектите како спа

центри, здравствени клубови, спортски сали, базени итн. не се задолжителни во секундарното сместување. Сепак, овие услуги се задолжителни во примарното сместување во зависност од категоријата. Основни критериуми за класификација се: област и димензии на спалните, опременост, понудени услуги, апартмани, јавни површини во близина на објектот, број на спални соби итн. Кога е направена резервација во хотел, појадокот вообичаено не е вклучен во хотелската цена. Некои постоечки хотелски објекти во Грција се опремени соодветно за лицата со хендикеп, но тоа не е задолжително. Хотелите кои се во изградба се обврзани да ги имаат овие карактеристики.

- **Унгарија**

Во Унгарија постои национален задолжителен систем на класификација на хотели. Надлежен орган е The Hungarian Trade Licensing Office (Magyar Kereskedelmi Engedelyezési Hivatal), со седиште во Будимпешта. Категории по кои се врши класифицирањето: хотели, хотели за закрепнување, велнес хотели, апартмански хотели, мотели, кампови, ресорти за одмори, туристички хотели и хостели за млади. Класите се од 1 до 5 ѕвезди.

Капацитетите треба да содржат:

- хотел со 1 ѕвезда: фоаје, бања за секои десет кревети, топла/ладна вода во секоја соба, тоалети за дами и господа, лифт доколку постојат повеќе од 3 спрата во хотелот, гаража, фрижидер;

- хотел со 2 ѕвезди: горенаведеното плус најмалку 1/3 од собите да имаат бања, телефон во фоајето, ТВ во 50% од собите на барање на гостите, факс и факултативни услуги еквивалентни на најмалку 25 екстра поени;

- хотел со 3 ѕвезди: горенаведеното плус фоаје, најмалку еден ресторан и единица за одржување; секоја соба да има телефон и 75% од собите да имаат бањи, 24-часовна рецепција, промена на постелнина двапати неделно и промена на крпи секој втор ден; собна услуга во текот на работното време на ресторанот, фотокопирање, поштенските услуги на рецепција, обезбедување на културни/туристички информации на рецепција; факултативни услуги еквиваленти на најмалку 90 екстра поени.

- хотел со 4 ѕвезди: горенаведеното плус најмалку едно дополнително фоаје/конференциска сала, мини-барови, телевизори, канцелариски материјал и телекомуникациски услуги и бањи во сите соби, лифт, 24-часовна рецепција со вработени кои зборуваат 3 јазици, постелнината да се менува на секој трет

ден; услуги за перење и пеглање, собни услуги, сефови во секоја соба, достапност на меѓународни весници, факултативни услуги еквиваленти на најмалку 130 екстра поени;

- хотел со 5 ѕвезди: горенаведеното плус 24-часовна услуга на хотелски вратар, ресторан и најмалку две единици за одржување, климатизација во сите соби, промена на постелнина секој втор ден, факултативни услуги еквиваленти на најмалку 130 екстра поени.

Основни критериуми за класификација се: големина на спални, опременост на спалните, бројот на бањи и нивна опременоста, бројот на ресторани и фоајеа/јавни места, лифт, рецепциски услуги и др. Кога е направена резервација во хотел, појадокот вообичаено е вклучен во хотелската цена.

- **Исланд**

Во Исланд постои национален незадолжителен (доброволен) систем на класификација на хотели. Надлежен орган е The Icelandic Tourist Board Категории за класификација се: хотел, хотелски апартмани, мотели, хостели, летни куќи и ноќевање со појадок. Класификација се базира на системот за класификација на здружението на ресторани и хотели во Данска (HORESTRA). Системот претставува систем на ѕвезди и хотелите се рангираат од 1 до 5 ѕвезди, во зависност од нивната опременост.

Барањата соодветно на капацитетите содржат:

- Хотел со 1 ѕвезда: мијалник во секоја соба, најмалку една бања на секои десет соби, пристап до јавни телефони и појадок;

- Хотел со 2 ѕвезди: горенаведеното плус телефонска кабина, бар или пулт од каде можат да се купат освежителни пијалоци, трпезарија за појадок и други јадења;

- Хотел со 3 ѕвезди: соба со сопствена бања, работа маса, ТВ и радио, пристап до телефон и компјутер со Интернет пристап, лифт доколку зградата е висока најмалку четири ката, двокреветни соби со најмалку 17 m<sup>2</sup> и еднокреветни соби со најмалку 14 m<sup>2</sup>;

- Хотел со 4 ѕвезди: општа внатрешна декорација со висок стандард, фотелја за релаксација во секоја соба, мини бар или дваесетичетиричасовна собна услуга и ТВ, телефон и Интернет пристап во секоја соба, ресторан,

услуги за перење и пеглање, појадок во соба, лифт, двокреветни соби со најмалку 20 m<sup>2</sup> и еднокреветни соби со најмалку 16 m<sup>2</sup>;

- Хотел со 5 ѕвезди: горенаведеното плус луксузен ентериер, сеф во секоја соба, бањарки, теретана или затворен базен, продавница за подароци, вратари, двокреветни соби со најмалку 26 m<sup>2</sup> и еднокреветни соби со најмалку 18 m<sup>2</sup>.

Основни критериуми за класификација се: Хотели - Сместување со прием отворен 24 часа на ден и каде појадок се сервира. Вообичаено има бања во секоја соба, но е дозволено е да се направат исклучоци од тоа правило за дел од собите; Хостели - сместување со поограничени услуги за разлика од хотелите, но има ноќна патрола во објектот. Тие можат да имаат сместување со вреќи за спиење, кревети или засолништа, ноќевање со појадок - Сместување во сопствената кука на трговецот, посебен апартман или летна кука. Тие често нудат појадок, но обично не нудат никакви други услуги. Кога е направена резервација во хотел, појадокот вообичаено не е вклучен во хотелската цена. Icelandic Tourist Board ги има сумирано информациите за тоа кои хотели се опремени соодветно за лицата со хендикеп.

- **Ирска**

Во Ирска постои национален задолжителен систем за класификација на хотели. Failte Ireland е државен орган кој го регулира туристичкиот сектор во Ирска. Категориите се поделени на хотели, гостински куќи, хостели, хостели за млади, кампови за одмор, караван и кампови, колиби за одмор, апартмани. Класи: Постојат пет нивоа на класификација и се движат од една до пет ѕвезди во хотелскиот сектор. Постојат четири степени на класификација и се движат од една до четири ѕвезди во секторот гостински куќи. Failte Ireland обезбедува шема за класификација на хотелите и гостинските куќи со целосна листа на сите барања кои хотелите и куќите за гости се очекува да ги исполнат за да добијат соодветен број на ѕвезди. Сите критериуми се наведени во класификационата шема за хотели и гостински куќи, како што се: димензии на спалните соби, апартманите и другите јавни површини, опременост, услуги кои се нудат итн. Кога е направена резервација во хотел, појадокот вообичаено е вклучен во хотелската цена. Појадокот вообичаено е вклучен, а во обратен случај, посебно е нагласено за време на резервацијата дека појадокот не е вклучен. Failte Ireland, Државен туристички одбор има развиено шема за

потврдување и обезбедување на информации за регистрирани и одобрени сместувања за лица со посебни потреби.

- **Италија**

Во Италија постои регионален задолжителен систем на класификација на хотели. Не постои ниту еден национален орган одговорен за класификација на хотели; секој регион (или автономна покраина), што е надлежен за ова прашање, претставува локално јавно тело одговорно за класификација и следење, како и прием и справување со жалбите. Различните видови на хотелски капацитети се вклучени во четири макро-категории: 1. Хотелски објекти (хотели и резиденции); 2. Не хотелски објекти (како што се ноќевање и појадок, хостели за млади, приватни домови или алпски засолништа) и 3. Објекти на отворено (туристички села, кампови). Сепак, треба да се земе предвид дека ваквата класификација може да варира од регион до регион. Поголемиот дел од италијанските региони имаат усвоено систем за рангирање со ѕвезди врз основа на 6 различни степени на класификација (од 1 ѕвезда до 5 ѕвезди делукс). Секој од овие степени на класификација е поврзан со одреден резултат што секој хотел треба да го достигне за да го добие посакуваниот степен на класификација. Меѓутоа, во 1990-тите е создаден нов систем на класификација, кој го интегрира претходниот систем за рангирање, прифаќајќи збир на основни задолжителни стандарди за секое ниво на класификација. Во моментот има 10 италијански региони (плус 2 автономни покраини) кои го користат овој метод на класификација.

Капацитетите треба да вклучуваат: Хотел со 1 ѕвезда: промена на постелнина еднаш неделно, една заедничка бања на секои 8 соби, една заедничка просторија со телевизор. Хотел со 2 ѕвезди: промена на постелнина двапати неделно, најмалку 60% од собите мораат да имаат сопствена бања, услуги за појадок. Хотел со 3 ѕвезди: промена на постелнина секој втор ден, обезбедува бања и гел за туширање, секоја соба има телефон за реализирање на надворешни повици. Хотел со 4 ѕвезди: промена на постелнина секој ден, секоја соба со сопствена бања опремена со фен, услуги за перење и пеглање. Хотел со 5 ѕвезди: рецепциска услуга 24/24 часа, услуги за транспорт на багаж, број на апартмани најмалку 10% од вкупниот број на соби, бесплатни транспортни услуги за клиентите и багажот. Основни критериуми за

класификација се димензијата и видот на собите (еднокреветни или двокреветни, со или без бања), бројот на вработени, расположливост на ресторан, употреба на мини бар внатре во собата, бројот на соби опремени со телевизор и телефон, греење и климатизација, можност за паркирање на автомобилот, користење на лифт, чување на багаж или користење на сеф, број на јазици на кои зборува персоналот, услуги за чистење, како и промена на постелнина и крпи. Кога е направена резервација во хотел, појадокот обично не е вклучен во хотелската цена. Многу објекти се опремени соодветно за хендикепирани лица.

- **Латвија**

Во Латвија постои национален незадолжителен (доброволен) систем за класификација на хотели. Надлежен орган е LLC „Hotel and restaurant centre“ основан од страна на Association of Hotels and Restaurants of Latvia. Категории кои се карактеристични во оваа земја се хотели, гостински куќи, мотели. Класификација на хотели е со систем на ѕвезди од 1 до 5, вклучувајќи спа хотели, систем за класификација на гостински куќи и мотели од I-IV категорија, систем за класификација на кампови и младински хостели од I-III категорија.

Капацитетите треба да содржат: хотел со 1 ѕвезда - ладен доручек, паркинг, ТВ, телефон на рецепција; хотел со 2 ѕвезди - 75% од собите имаат тоалет, мијалник и туш, ресторан или кафетерија, ладен појадок, паркинг, ТВ, телефон на рецепција, собна услуга; хотел со 3 ѕвезди - ресторан, паркинг, ТВ и телефон во собите, собна услуга, фризерски услуги, игралници или игралишта за деца, услуги за перење, пеглање и хемиско чистење, туристички информации, информации за изнајмување на автомобили; хотел со 4 ѕвезди - теретана или фитнес клуб, сауна, затворен базен во спа хотелите, ресторан, бар, паркинг, ТВ и телефон во собите, собни услуги, услуги за давање прва помош, фризерски салон, услуги за перење, пеглање и хемиско чистење, туристичка агенција, изнајмување на автомобили; хотел со 5 ѕвезди - спа, теретана или фитнес клуб, сауна, затворен базен во спа хотели, неколку ресторани, бар, паркинг, ТВ и телефон во собите, собна услуга, услуги за давање прва помош, фризерски салон, услуги за перење, пеглање и хемиско чистење, туристички агенции, изнајмување на автомобили.

Основни критериуми за класификација се усогласеност на зградата, област и димензии на спалните, опременост и понудени дополнителни услуги.

Кога е направена резервација во хотел, појадокот вообичаено е вклучен во хотелската цена. Тоа е задолжителен критериум за хотели од 3 до 5 ѕвезди. Во Латвија постојат сместувачки капацитети (особено хотели), кои се опремени соодветно за лицата со хендикеп.

- **Литванија**

Во Литванија постои национален задолжителен систем за класификација на хотели. Надлежен орган е Комисијата за класификација за сместување (The Commission of the Classification of Accommodation Services) во состав на Литванскиот државен туристички сектор (Lithuanian State Department of Tourism) при Министерството за економија. Категории по кои се класифицираат објектите за престој се: хотели, мотели, гостински куќи, друго (кампови, куќи за одмор, санаториум, здравствени санаториум центри, туристички центри, домови за одмор, хостели за млади). Системот за класификација на хотели е од 1 до 5 ѕвезди, додека гостинските куќи се рангирани на скала до четири ѕвезди (1 - 4 ѕвезди). Капацитети треба да содржат: хотел со 1 ѕвезда: можност за ТВ со дополнителен надомест; хотел со 2 ѕвезди: можност за ТВ со дополнителен надомест; хотел со 3 ѕвезди: ресторан или кафуле, паркинг, ТВ во сите соби и информации и забавни канали на најмалку 2 јазици; хотел со 4 ѕвезди: менувачница, Интернет пристап, сала за обуки, сауна, тушеви, соби за лица со хендикеп, собна услуга, ресторан, паркинг, ТВ во сите соби и информации и забавни канали; хотели со 5 ѕвезди: услуги на туристичка агенција, грижа за деца, менувачница, Интернет пристап, услуги од салон за убавина, сала за обуки, сауна, тушеви, базен, услуги за кучиња, соби за лица со хендикеп, собна услуга 24/24 часот, ресторан и бар или кафуле, паркинг, лоби бар, телевизор во сите соби и информации и забавни канали. Основни критериуми за класификација се димензии на собите (еднокреветни и двокреветни), димензии на просторот за јадење, расположливост на соби за лица со хендикеп.

Кога е направена резервација во хотел, појадокот вообичаено е вклучен во хотелската цена. Доколку појадокот не е вклучен во цената на сместувањето, ова треба да биде јасно наведено за време на резервирањето. Во Литванија, заеднички услов за пристап за лица со хендикеп: колку што е можно повеќе патеки за лицата со хендикеп треба да се овозможат во сите хотели (мотели, гостински куќи). Објектите за сместување со 4 и 5 ѕвезди



мораат да обезбедат соодветна опременост за лицата со хендикеп (барем една соба).

- **Луксембург**

Во Луксембург постои национален незадолжителен (доброволен) систем за класификација на хотели (Benelux Hotel Classification, се применува во Белгија, Холандија и Луксембург). Категориите се поделени на хотели и хотелски апартмани. Класификацијата е според број на ѕвезди (од 1 до 5 ѕвезди). Основни критериуми за класификација се спални, санитарна опрема во јавните простории, услуги и јавни простории и генерални критериуми (чистота и факултативни норми). Кога се прават резервации, појадокот вообичаено не е вклучен во хотелската цена. Во Луксембург постојат хотелски објекти кои се опремени соодветно за лицата со хендикеп

### **6.3.2. Европска Хотелстар унија**

Под покровителство на Европската угостителска организација HOTREC (Hotels, Restaurants and Cafes in Europe), во 2009 година, формирана е Хотелстар унија (Hotelstars Union) од страна на хотелските асоцијации на Австрија, Чешка, Германија, Унгарија, Холандија, Шведска и Швајцарија. Системот на категоризација во овие земји за прв пат стапува на сила во јануари 2010 година, со исклучок на Унгарија, Холандија и Швајцарија кои одбираат подоцнежна дата на промена на рангирањето. Унијата Хотелстарс го проширува своето членство и кон неа се приклучуваат Естонија, Латвија, Литванија и Луксембург во 2011 година, Малта во 2012 година и Белгија, Данска и Грција во 2013 година<sup>68</sup>. Европскиот систем Хотелстарс е базиран на претходниот германски систем на категоризација, кој имал големо влијание на хотелското рангирање во Централна Евопа. Во овој систем, категоризацијата се врши низ 270 елементи од 21 критериуми од кои некои се задолжителни, а други се опционални или дополнителни. Означувањето е со основни и супериор категории, односно хотели со: од 1 до 5 ѕвезди и хотели со: од 1 супериор до 5 супериор ѕвезди. Важноста на овој систем се огледа во целта за исполнување единствен еднообразен и хармонизиран начин на категоризација на европските земји со што би се постигнала унифицираност на истиот. Воедно

---

<sup>68</sup> Hotel Search. Hotelstars -About Us. Преземено на 14 март 2013 г.  
<http://www.hotelstars.eu>.

би придонело за лесна разбирливост за европското хотелско рангирање при изборот на хотел од страна на туристите.

#### **6.4. Категоризација на угоститески објекти во Р. Македонија**

Во периодот од 1981 година до 1996 година, хотелите во Р. Македонија се категоризирани во 5 категории: Л, А, Б, Ц и Д, од највисоката до најниската. Од 1997 година се врши промена на системот на категоризација со букви и се воведува систем на ѕвезди од 5 до 1 ѕвезда, односно категории, аналогно, од прва до петта категорија, исто како во поразвиените земји. Условите за добивање на одредена категорија бележат повеќепатно менување. Со последната измена на Правилникот за услови за категоризација на објектите за вршење угостителска дејност од март 2013 година, може да се каже дека Р. Македонија има систем на рангирање на хотелите на европско ниво, структуриран по европскиот „Хотелстарс“ систем, кој категоризира 15 европски држави.

##### **6.4.1. Постапка за категоризација**

Постапката за категоризација предвидува угостителите да поднесат барање, а Комисија составена од претставници од Министерствата за економија и здравство, за локална самоуправа, за труд и социјална политика и претставник од туристичкото стопанство да извршат увид за категоризација. Надзорот за исполнителноста на условите го врши Државниот пазарен инспекторат.

Барањето содржи<sup>69</sup>:

- 1) Податоци од упис во трговскиот регистар;
- 2) Фирма и адреса на угостителот;
- 3) Вид, назив и седиште на угостителскиот објект;
- 4) Услугите кои ќе бидат предмет на работење на угостителскиот објект;
- 5) Известие - пријава за работа;
- 6) Предлог на категорија на угостителскиот објект и
- 7) Податоци и докази за раководителите и другите вработени.

По извршениот увид за категоризација, врз основа на барањето за извршената категоризација, комисиите донесуваат решенија во рок од 15 дена

---

<sup>69</sup> Закон за угостителска дејност. (2004). Службен весник на Р.М. бр.62/2004

од денот на поднесувањето на барањето. Доколку комисиите не донесат решение во рокот од ставот 4 на овој член ќе се смета дека позитивно е одговорено по барањето. Хотелот не може да започне со работа пред да го добие решението. Против решенијата може да се поднесе жалба до Комисијата на Владата на Република Македонија за решавање во управна постапка во втор степен од областа на угостителството.

Решението за утврдување на категоријата на угостителскиот објект се издава со важност од три години и се чува во секој објект за кој е утврдена категоријата. Доколку се извршат промени во пропишаните стандарди за категоријата на угостителскиот објект утврдена за уредувањето, опремувањето и квалитетот на услугите, угостителот е должен да поднесе барање за нова категоризација во рок од осум дена од денот на промената на пропишаните стандарди (услови) за категоријата на угостителскиот објект. Доколку угостителот не постапи според постапката за категоризација, решението за категорија се смета за ништовно. Промената на категоријата на угостителскиот објект се врши на начин и по постапка пропишани за утврдување на категоријата на угостителскиот објект.

Трошоците за категоризација на угостителскиот објект ги поднесува угостителот, а ги определува министерот кој раководи со органот на државната управа надлежен за работите од областа на угостителството.

#### **6.4.2. Услови за категоризација на угостителски објекти**

Условите за категоризацијата на угостителски објекти во Р. Македонија ги пропишува Министерството за економија преку Правилник за услови за категоризација на објектите за вршење угостителска дејност врз основа на Член 9 од Законот за угостителска дејност. Со овој правилник се пропишуваат условите за категоризација на објектите за вршење на угостителската дејност. Објектите за вршење на угостителската дејност се распоредуваат во категории во зависност од уредувањето, опремата и квалитетот на услугите. Категориите се означуваат со број на ѕвездички.

Распоредувањето на објектите за вршење на угостителска дејност во категории и означувањето на категории се врши на следниот начин:

1. Хотели (хотели, мотел и пансиони) во прва, втора, трета, четврта и петта категорија, со број на ѕвездички пет, четири, три, две и една;
2. Хотелски населби во прва, втора и трета категорија со број на ѕвездички

три (висок комфор), две (комфор) и една (стандард);

3. Туристички апартмани во втора, трета и четврта категорија со број на ѕвездички четири, три, две и една. Туристичките апартмани од прва категорија означени со пет ѕвездички се нарекуваат туристички резиденции;

4. Кампови во прва, втора, трета и четврта категорија со број на ѕвездички четири, три, две и една;

5. Куќи, станови и соби за издавање во прва и втора категорија со број на ѕвездички две (комфор) и една (стандард);

6. Ресторани во прва, втора, трета и четврта категорија со број на ѕвездички четири, три, две и една.

Категоризацијата на објектите се спроведува одделно за секој објект. Блоковите и целините на објектите ја имаат истата категорија. Депандансите имаат иста категорија како и хотелот на кој припаѓаат. Депандансите со 4 и 5 ѕвездички треба да даваат и услуги на појадок во објектот.

При категоризацијата можат да бидат одобрени соодветни отстапувања ако помалку од 10% од критериумите кои се бараат за соодветна категорија не се исполнети и ако Комисијата за категоризација на угостителски објекти, согласно Член 28 од Законот за угостителска дејност, одлучи дека отстапувањата не влијаат на квалитетот на услугите за бараната категорија од страна на апликантот.

Елементите за категоризација се дадени во прилозите кои се составен дел на правилникот и тоа<sup>70</sup>:

1. Прилог I: Категоризација на хотели (хотели, пансиони и мотели);
2. Прилог II: Категоризација на туристички апартмани и резиденции;
3. Прилог III: Категоризација на кампови;
4. Прилог IV: Категоризација на куќи, станови и соби за издавање;
5. Прилог V: Категоризација на ресторани;
6. Прилог VI: Изглед и големина на плочката со називот и категоријата на објектот.

Категоризацијата на хотелските населби се врши во согласност со Прилог I Категоризација на хотели (хотели, пансиони и мотели) и тоа на следниот начин:

- Хотелските населби кои ги исполнуваат критериумите за една и две

---

<sup>70</sup> Закон за угостителска дејност (2004). Правилник за услови за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност. Службен весник на РМ. бр. 41/2013

свезди ќе бидат означени со Стандард,

- Хотелските населби кои ги исполнуваат критериумите за три звезди ќе бидат означени со Комфор;

- Хотелските населби кои ги исполнуваат критериумите за четири и пет звезди ќе бидат означени со Висок комфор;

Категоријата на објектот со називот се испишува на плочката која треба да биде истакната на видливо место при влезот во објектот, односно куќата, станот за одмор и собата за издавање.

Вршителите на угостителската дејност, односно граѓаните кои вршат услуги за сместување и исхрана во куќи, станови за одмор и соби за издавање, во своите ценовници, пропагандни и други материјали, треба да назначат соодветен број на звездици за категоријата на објектот во која се распореден.

#### **6.4.3. Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска и туристичка дејност**

Во современи услови на интензивен технички прогрес, материјалната база на хотелиерството се развива брзо, се усовршува и модернизира. Крајната цел е создавање на поголеми удобности за гостите во хотелот или другите објекти за престој. Техничките новости вклучуваат комфор, комуникации, различни видови на дополнителни услуги. Видот на материјално-техничката база е еден од најважните фактори за квалитетот и ефективната на хотелиерството<sup>71</sup>.

Според Здружението на хотелиери во Р. Македонија (ХОТАМ), се смета дека последните измени на Правилникот за категоризација на угостителски објекти на Р.М. од Законот за угостителска дејност, дадени од страна на Министерството за економија се оценети како многу флексибилни, реални и спроведливи на терен. Според новиот правилник, нема строги правила на обезбедување одреден критериум, туку се овозможува комбинирање на елементи кои се бодираат. Ова значи дека самиот угостител, според она што го има, ги брои поените, а од збирот на поените произлегуваат звездите, односно категоријата.

---

<sup>71</sup> Ташков, Н. и Методијески, Д. (2012). Скрипта по хотелиерство. Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип

Според Правилникот, базените, спа-центрите или фитнес салите не се задолжителни за хотелите со четири и пет ѕвезди, а доколку објектот ги поседува, добива поголем број поени, а со тоа и повеќе ѕвездички. Од ова произлегува дека хотелите кои веќе имаат 5 ѕвезди и немаат базен, истиот не се обврзани да го изградат, но ќе мора да обезбедат дополнителни услуги кои ги предвидува Правилникот, доколку сакаат да ги задржат 5-те ѕвездички.

Како задолжителна обврска на хотелите од 1 до 5 ѕвездички е чистотата и хигиената за објектите, рецепција со приемен хол, а за 4 и 5 ѕвезди одвоен посебен простор за прием на гости, 100% од собите да имаат тоалет со туш или када, крпи за бришење во сите соби, загревање во сите соби, ладење во пропорционален однос на собите, постелнина со квалитет во сите соби, секојдневно менување на крпите во собата, ресторан отворен минимум 5 дена во неделата како и прифаќање на кредитни картички.

За останатите содржини се добиваат поени. На пример, големината на собите се бодира така што најмалку, или 10 бодови носи соба од 14 метри квадратни, а најмногу или 25 бода носи соба од 30 метри квадратни. По 15 бода добиваат хотелите доколку располагаат со валет паркинг, портир, консиерж, лифт, по 10 бода доколку имаат обезбедно детска грижа од квалификуван кадар, конференциска сала, надворешен базен, по 8 поени доколку поседуваат сеф, контрола на бучавата на прозорците, соби со централна климатизација. Според Здружението на хотелиери ХОТАМ, најновиот правилник е целосно прифатлив. Сметаат дека е донесен според условите за категоризација на „Хотелстар Унион“, Правилник кој е прифатен и веќе се применува во повеќе европски држави. Според нив, Правилникот одговара на македонските барања и услови. Некои од хотелите кои се категоризирани по новиот правилник само ќе добијат ѕведичка плус. Така, на пример, хотелот Александар Палас во Скопје има 135 соби и апартмани, спа-центар и сала за фитнес и по стариот правилник имаше 5 ѕвезди. Сега, со новата категоризација доби ѕвезда плус, односно се смета за хотел со пет ѕвезди супериор.

Правилникот за категоризација содржи ознака „М“ што значи дека тој критериум е минимален критериум за соодветната категорија во чија колона е внесен и без разлика на бројот на поените, хотелите мораат да ги исполнат тие критериуми:

- За хотели со 1 ѕвезда има 44 минимални критериуми кои мора да се задоволат и тие истите носат 49 поени;

- За хотели со 2 ѕвезди има 53 минимални критериуми кои мора да се задоволат и тие истите носат 64 поени;

- За хотели со 3 ѕвезди има 83 минимални критериуми кои мора да се задоволат и тие истите носат 145 поени;

- За хотели со 4 ѕвезди има 104 минимални критериуми кои мора да се задоволат и тие истите носат 269 поени;

- За хотели со 5 ѕвезди има 120 минимални критериуми кои мора да се задоволат и тие истите носат 373 поени.

За хотелите од пониски категории кои задоволуваат минимален критериум од повисока категорија од оној што е минимален критериум за нивната категорија, се смета дека го исполнуваат минималниот критериум и добиваат поени за повисокиот критериум кој го исполнуваат. Ова важи за поврзаните критериуми кои се видливи со тоа што се поврзани со затемнети ќелии. Поврзани критериуми има и кај останатите кои не се минимални критериуми и се, исто така, во Табелата поврзани со затемнети ќелии. Кај овие критериуми се подразбира дека ако хотелот го исполнува највисокиот критериум од истите, не добива поени и за пониските критериуми, без разлика што со тоа што го исполнува повисокиот критериум, автоматски го исполнува и понискиот. Тоа може да се каже дека е еден критериум со неколку варијации кои носат различен број на поени.

Откако ќе се утврди дека ги исполнуваат минималните критериуми за одредена категорија, се кумулира вкупниот број на поени при што:

Хотел со 1\* - за еден хотел да биде категоризиран со 1 ѕвезда:

- Мора да ги задоволува сите *44 минимални критериуми за хотел со 1 ѕвезда* (при што, кај поврзаните критериуми, задоволувањето на критериумот за повисока категорија значи автоматско исполнување на соодветниот критериум за хотел со 1 ѕвезда) и

- Мора да има *од 90 до 169 поени*, вклучувајќи ги 49-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 1 ѕвезда и поените од останатите критериуми во Табелата кои се исполнети зависно од индивидуалната определба на хотелот;

Супериор хотел со 1\* - за еден хотел да биде категоризиран како Супериор хотел со 1 звезда:

- Мора да ги задоволува сите *44 минимални критериуми* за хотел со 1 звезда, но да не ги исполнува сите 53 минимални критериуми за хотел со 2 ѕвезди (при што, кај поврзаните критериуми, задоволувањето на критериумот за повисока категорија значи автоматско исполнување на соодветниот критериум за хотел со 1 ѕвезда) и

- Мора да има *170 и повеќе поени* (вклучувајќи ги 49-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 1 ѕвезда и поените од останатите критериуми во Табелата, зависно од индивидуалната определба на хотелот).

### Минимум критериуми за 1 \*

#### \* I Област Зграда/соби

Област	Критериум	Бодови
Чистота	Чистота и хигиенски совршена понуда се	-
Хигиена	услови за секоја категорија	
Општ впечаток	Сите механизми и капацитети се	-
Рецепција	функционални и во исправна состојба	
	Општиот впечаток на хотелот е доволен за -	-
	<u>Обични</u> Барања	
	Оделен простор	1
	Функционално независна област, прифатливо	
	е само едно биро	
Јавни простории	Забрането пушење во сите јавни простории	3

#### \* II Област МЕБЕЛ/ОПРЕМА

Област	Критериум	Бодови
Санитарен	100% од соби со туш/WC или када/тоалет	1
комфор	Туш со завеса или параван	1
	Мијалник	1
	Соодветно светло над мијалникот	1
	Огледало	1
	Штекер до огледалото	1
	Огледало во бањата	1



	Шини или куки за крпи	1
	Фиока	1
	Држач за четка за заби	1
	Сапун за миење	1
	Резервна тоалетна хартија	1
	1 крпа за раце по човек	1
	Корпа за отпадоци	1
Удобности за спиење	Единечен кревет мин. 0,9x1,9м и двоен кревет мин. 1.8x1.9м	1
	Модерни и добро оджани душеци со мин 13 см дебелина	1
	Повик за будење (повик за будење види 207)	1
	Модерни и добро одржани кебиња	1
	Модерни и добро одржани перници	1
	Можност за затемнување на собата (завеси)	1
Опрема во собите	Соодветен гардеробер со закачалки	1
	Соодветен број на закачалки	1
	Гардеробер или куки за закачување облека	1
	1 стол	1
	Маса или биро	1
	Штекери во соба	1
	Соодветно осветлување на собата	1
Депозит (сеф)	Оставање на депозит (на рецепција)	1
Електроника за забава	Телевизор во боја со далечинско	2
Телекомуникации	Факс на рецепција	1
	Јавна говорница за гости	1
Разно	Информации за хотелот (информациите на хотелот мора да бидат дадени во апликацијата)	1
	Достапен материјал за регионални информации на рецепција	1

**\* III Област УСЛУГА**

Област	Критериум	Бодови
Чистење на собите/замена на постелнина	Секојдневно чистење на собите	1
	Секојдневно менување на крпи на барање	1
	Менување на постелнина барем еднаш неделно	1
Пијалоци	Понуда на пијалаци во хотелот	1
Појадок	Појадок	1
Храна	Мени со три гангови или „a la carte“ или Шведска маса	1
	Ресторан отворен мин. 5 дена во неделата	По 5 за секој, макс 10
Рецепција	Рецепција достапна преку телефон и од внатре и од надвор	1

Хотел со 2\* - за еден хотел да биде категоризиран со 2 ѕвезди:

- Мора да ги задоволува сите *53 минимални критериуми за хотел со 2 ѕвезди* (при што, кај поврзаните критериуми, задоволувањето на критериумот за повисока категорија значи автоматско исполнување на соодветниот критериум за хотел со 2 ѕвезди) и
- Мора да има од 170 до 249 поени, вклучувајќи ги 64-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 2 ѕвезди и поените од останатите критериуми во Табелата кои се исполнети, зависно од индивидуалната определба на хотелот.

Супериор хотел со 2\* - за еден хотел да биде категоризиран како супериор хотел со 2 ѕвезди:

- Мора да ги задоволува сите *53 минимални критериуми за хотел со 2 ѕвезди*, но да не ги исполнува сите 83 минимални критериуми за хотел со 3 ѕвезди (при што, кај поврзаните критериуми, задоволувањето на критериумот за повисока категорија значи автоматско исполнување на соодветниот критериум за хотел со 2 ѕвезди) и
- Мора да има *вкупен збир на поени од 250 и повеќе*, вклучувајќи ги 64-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 2 ѕвезди и поените од

останатите критериуми во Табелата, зависно од индивидуалната определба на хотелот.

### Минимум критериуми за 2 \*

#### \*\* I Област Зграда/соби

Област	Критериум	Бодови
Чистота Хигиена Општ впечаток Рецепција	Чистота и хигиенски совршена понуда се услови за секоја категорија	-
	Сите механизми и капацитети се функционални и во исправна состојба	-
	Општиот впечаток на хотелот е доволен за - <u>Средни</u> Барања	—
	Оделен простор Функционално независна област, прифатливо е само едно биро	1
Јавни простории	Забрането пушење во сите јавни простории	3

#### \*\* II Област МЕБЕЛ/ОПРЕМА

Област	Критериум	Бодови
Санитарен комфор	100% од соби со туш/WC или када/ тоалет	1
	Туш со завеса или параван	1
	Мијалник	1
	Подна прекривка во бањата која се мие/пере	1
	Соодветно светло над мијалникот	1
	Огледало	1
	Штекер до огледалото	1
	Огледало во бањата	1
	Шини или куки за крпи	1
	Фиока	1
	Држач за четка за заби	1
	Сапун за миење	1
	Купка за бањање или гел за туширање	1
	Резервна тоалетна хартија	1

	1 крпа за раце по човек	1
	1 крпа за капење по човек	2
	Корпа за отпадоци	1
Удобности за спиење	Единечен кревет мин. 0,9x1,9м и двоен кревет мин. 1.8x1.9м	1
	Модерни и добро оджани душеци со мин 13 см дебелина	1
	Повик за будење (повик за будење види 207)	1
	Модерни и добро одржани кебиња	1
	Модерни и добро одржани перници	1
	Можност за затемнување на собата (завеси)	1
Опрема во собите	Соодветен гардеробер со закачалки	1
	Полици за облека	
	Соодветен број на закачалки	1
	Гардеробер или куки за закачување облека	1
	1 стол	1
	Маса или биро	1
	Штекери во соба	1
	Соодветно осветлување на собата	1
	Светло за читање до кревет	2
Депозит (сеф)	Оставање на депозит (на рецепција)	1
Електроника за забава	Телевизор во боја со далечинско	2
Телекомуникации	Факс на рецепција	1
	Јавна говорница за гости	1
Разно	Информации за хотелот (информациите на хотелот мора да бидат дадени во апликацијата)	1
	Достапен материјал за регионални информации на рецепција	1

**\*\* III Област УСЛУГА**

Област	Критериум	Бодови
Чистење на собите/замена на постелнина	Секојдневно чистење на собите	1
	Секојдневно менување на крпи на барање	1
	Менување на постелнина барем еднаш неделно	1
Пијалаци	Понуда на пијалаци во хотелот	1
Појадок	Појадок Шведска маса или соодветно мени за појадок	2
Храна	Мени со три гангови или „a la carte“ или шведска маса	1
	Ресторан отворен мин. 5 дена во неделата	По 5 за секој, макс 10
Рецепција	Рецепција достапна преку телефон и од внатре и од надвор	1
Плаќање	Кредитни картички	2
	Дебитни картички	2
Разно	Понуда на санитарни производи (четка за заби, паста за заби, комплет за бричење)	2

**\*\* V Област РАСПОРЕД НА ПОНУДАТА**

Област	Критериум	Бодови
Понуда	Насока за локација на Интернет	1

Хотел со 3\* - за еден хотел да биде категоризиран со 3 ѕвезди:

- Мора да ги задоволува *сите 83 минимални критериуми за хотел со 3 ѕвезди* (при што, кај поврзаните критериуми, задоволувањето на критериумот за повисока категорија значи автоматско исполнување на соодветниот критериум за хотел со 3 ѕвезди) и

- Мора да има од 250 до 379 поени, вклучувајќи ги 145-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 3 ѕвезди и поените од останатите критериуми во Табелата кои се исполнети, зависно од индивидуалната определба на хотелот.

Супериор хотел со 3\* - за еден хотел да биде категоризиран како супериор хотел со 3 ѕвезди:

- Мора да ги задоволува сите 83 минимални критериуми за хотел со 3 ѕвезди, но да не ги исполнува сите 104 минимални критериуми за хотел со 4 ѕвезди (при што, кај поврзаните критериуми, задоволувањето на критериумот за повисока категорија значи автоматско исполнување на соодветниот критериум за хотел со 3 ѕвезди) и

- Мора да има *вкупен збир на поени од 380 и повеќе*, вклучувајќи ги 145-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 3 ѕвезди и поените од останатите критериуми во Табелата, зависно од индивидуалната определба на хотелот

### Минимум критериуми за 3 \*

#### \*\*\* I Област Зграда/соби

Област	Критериум	Бодови
Чистота Хигиена Општ впечаток Рецепција	Чистота и хигиенски совршена понуда се услови за секоја категорија	-
	Сите механизми и капацитети се функционални и во исправна состојба	-
	Општиот впечаток на хотелот е доволен за <u>Подигнати</u> Барања.	—
	Одвоена независна рецепција	3
Јавни простории	Забрането пушење во сите јавни простории	3
	Место за седење на рецепција	1

#### \*\*\* II Област МЕБЕЛ/ОПРЕМА

Област	Критериум	Бодови
Санитарен комфор	100% од соби со туш/WC или када/тоалет	1
	Туш со завеса или параван	1
	Мијалник	1
	Подна прекривка во бањата која се мие/пере	1
	Соодветно светло над мијалникот	1

	Огледало	1
	Штекер до огледалото	1
	Огледало во бањата	1
	Шини или куки за крпи	1
	Греење во бањата	3
	Фиока	1
	Држач за четка за заби	1
	Сапун за миење	1
	Купка за бањање или гел за туширање	1
	Шампон	1
	Марамчиња за чистење	2
	Резервна тоалетна хартија	1
	1 крпа за раце по човек	1
	1 крпа за капење по човек	2
	Фен	2
	Корпа за отпадоци	1
Удобности за спиење	Единечен кревет мин. 0,9x1,9м и двоен кревет мин. 1.8x1.9м <sup>19</sup>	1
	Модерни и добро оджани душеци со мин. 13 см дебелина	1
	Повик за будење (повик за будење види 207)	1
	Модерни и добро одржани ќебиња	1
	Модерни и добро одржани перници	1
	Дополнителна перница по барање	1
	Дополнително ќебе по барање	2
	Можност за затемнување на собата (завеси)	1
Опрема во собите	Соодветен гардеробер со закачалки	1
	Полици за облека	
	Соодветен број на закачалки <sup>23</sup>	1
	Гардеробер или куки за закачување облека	1
	Можност за обесување на вреќа за костум (надвор од гардероберот)	1

	1 стол за седење по кревет	2
	Маса или биро со место за работа од мин. 0,5м <sup>2</sup> и соодветно осветлување	5
	Штекери во соба	1
	Дополнителни штекери до масата или бирото	2
	Соодветно осветлување на собата	1
	Масиче покрај кревет	2
	Светло за читање до кревет	2
	Штекер за струја во креветот	1
	Целосно огледало	2
	Место за оставање на куферите	1
	Корпа за ѓубре – хартија	2
Депозит (сеф)	Централен сеф (на рецепција)	3
Електроника за забава	Радио	1
	ТВ со соодветна големина со далечинско и можност за конфигурација на канал	4
Телекомуникации	Факс на рецепција	1
	Јавна говорница за гости	1
	На барање (мобилен) тел. во собата со повеќејазично упатство	3
	Интернет конекција (WLAN) во јавните прост.	2
	Интернет конекција во соба (WLAN)	8
Разно	Прирачник А – Ш (прирачник А – Ш мора да биде даден со апликацијата)	2
	Достапен материјал за регионални информации на рецепција	1
	Прибор за пишување и блок	1
	Торба за перење	1
	Прибор за шиене на барање	1
	Прибор за чистење на чевли на барање	1
	Машина за чистење на чевли во хотелот	3



**\*\*\* III Област УСЛУГА**

Област	Критериум	Бодови
Чистење на собите/замена на постелнина	Секојдневно чистење на собите	1
	Секојдневно менување на крпи на барање	1
	Менување на постелнина барем еднаш неделно	1
Пијалаци	Пијалак во соба	2
Појадок	Појадок Шведска маса или соодветно мени за појадок	2
Храна	Избор на менија со 3 гангови или „a la carte“ или Шведска маса	2
	Ресторан отворен мин. 5 дена во неделата	По 5 за секој, макс 10
Рецепција	Рецепција отворена 14 часа, достапна преку телефон 24 часа од внатре и од надвор	3
	Двојазичен персонал (англиски/германски)	2
	Сервис за багаж на барање	2
Услуги за перење и пеглање	Сервис за перење и пеглање (вратено по договор)	1
Плаќање	Кредитни картички	2
	Дебитни картички	2
Разно	Сервис за чистење чевли	2
	Понуда на санитарни производи (четка за заби, паста за заби, комплет за бричење)	2

**\*\*\* V Област РАСПОРЕД НА ПОНУДАТА**

Област	Критериум	Бодови
Понуда	Систем за поплаки	3
	Веб-страница со реални слики од хотелот	5
	Насока за локација на Интернет	1

**Хотел со 4\*** - за еден хотел да биде категоризиран со 4 ѕвезди:

- Мора да ги задоволува *сите 104 минимални критериуми за хотел со 4 ѕвезди* (при што, кај поврзаните критериуми, задоволувањето на критериумот за хотел со 5 ѕвезди значи автоматско исполнување на соодветниот критериум за хотел со 4 ѕвезди) и

- *Мора да има од 380 до 569 поени*, вклучувајќи ги 269-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 4 ѕвезди и поените од останатите критериуми во Табелата кои се исполнети, зависно од индивидуалната определба на хотелот.

Супериор хотел со 4\* - за еден хотел да биде категоризиран како супериор хотел со 4 ѕвезди:

- Мора да ги задоволува *сите 104 минимални критериуми за хотел со 4 ѕвезди*,

- Да не ги исполнува *сите 120 минимални критериуми за хотел со 5 ѕвезди* (при што, кај поврзаните критериуми, задоволувањето на критериумот за хотел со 5 ѕвезди значи автоматско исполнување на соодветниот критериум за хотел со 4 ѕвезди) и

- Мора да има *вкупен збир на поени од 570 и повеќе*, вклучувајќи ги 269-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 4 ѕвезди и поените од останатите критериуми во Табелата, зависно од индивидуалната определба на хотелот.

#### **Минимум критериуми за 4 \***

##### **\*\*\*\* I Област Зграда/соби**

Област	Критериум	Бодови
Чистота	Чистота и хигиенски совршена понуда се	-
Хигиена	услови за секоја категорија	
Општ впечаток	Сите механизми и капацитети се	-
Рецепција	функционални и во исправна состојба	
	Општиот впечаток на хотелот е доволен за - <u>Високи</u> Барања	
	Одвоена независна рецепција	3
Јавни простории	Забрането пушење во сите јавни простории	3
	Место за седење на рецепција	1

	Лоби со седиште и сервис за пијалак	5
	Бар (отворен минимум 6 дена во неделата)	4
Останато	Лифт	15

**\*\*\*\* II Област МЕБЕЛ/ОПРЕМА**

Област	Критериум	Бодови
Санитарен комфор	100% од соби со туш/WC или када/тоалет	1
	Туш со завеса или параван	1
	Мијалник	1
	Подна прекривка во бањата која се мие/пере	1
	Соодветно светло над мијалникот	1
	Огледало	1
	Штекер до огледалото	1
	Огледало во бањата	1
	Флексибилно огледало во бањата	2
	Шини или куки за крпи	1
	Греење во бањата	3
	Фиока со поголеми размери	3
	Држач за четка за заби	1
	Сапун за миење	1
	Купка за бањање или гел за туширање	1
	Шампон	1
	Дополнителни козметички производи (на пример, туш капа, памучни стапчиња, лосион за тело)	По 1 за предмет, макс. 3
	Марамчиња за чистење	2
	Резервна тоалетна хартија	1
	1 крпа за раце по човек	1
	1 крпа за капење по човек	2
	Бањарка по барање	2
	Папучи по барање	1
	Фен	2
	Корпа за отпадоци	1
Удобности за	Единечен кревет мин. 0,9x2.0м и двоен кревет	10

спиене	мин. 2.0x2.0м	
	Модерни и добро оджани душеци со мин. 13см дебелина	1
	Повик за будење (повик за будење види 207)	1
	Модерни и добро одржани кебиња	1
	Модерни и добро одржани перници	1
	Хигиенски навлаки за перниците	3
	Дополнителна перница по барање	1
	Две перници по човек	4
	Различен избор на перници	4
	Дополнително ќебе по барање	2
	Можност за затемнување на собата (завеси)	1
Опрема во собите	Соодветен гардеробер со закачалки	1
	Полици за облека	
	Соодветен број на закачалки	1
	Гардеробер или куки за закачување облека	1
	Можност за обесување на вреќа за костум (надвор од гардероберот)	1
	1 стол	1
	1 стол за седење по кревет	2
	1 удобен мебел за седење и масичка	4
	Маса или биро со место за работа од мин. 0,5м <sup>2</sup> и соодветно осветлување	5
	Штекери во соба	1
	Дополнителни штекери до масата или бирото	2
	Соодветно осветлување на собата	1
	Масиче покрај кревет	2
	Светло за читање до кревет	2
	Штекер за струја до креветот	1
	Целосно огледало	2
	Место за оставање на куферите	1
	Корпа за губре – хартија	2

Депозит (сеф)	Централен сеф (на рецепција)	3
Електроника за забава	Радио	1
	ТВ со соодветна големина со далечинско и можност за конфигурација на канали и тв агенда	6
Телекомуникации	Факс на рецепција	1
	Јавна говорница за гости	1
	Тел. во соба со повеќејазично упатство	8
	Интернет конекција (WLAN) во јавните прост.	2
	Интернет конекција во соба (WLAN)	8
	Достапен Интернет терминал за гостите	5
Разно	Повеќејазичен прирачник А – Ш (повеќејазичниот А – Ш прирачник мора да биде даден со апликацијата)	3
	Достапен материјал за регионални информации на рецепција	1
	Прибор за пишување и блок	1
	Фолдер за кореспонденција	1
	Преса за панталони	3
	Торба за перење	1
	Прибор за шиене на барање	1
	Прибор за шиене во собата	2
	Лажица за чевли во соба	1
	Прибор за чистење на чевли на барање	1
	Прибор за чистење на чевли во соба	2
	Машина за чистење на чевли во хотелот	3

\*\*\*\* III Област УСЛУГА

Област	Критериум	Бодови
Чистење на собите/замена на постелнина	Секојдневно чистење на собите	1
	Секојдневно менување на крпи на барање	1
	Менување на постелнина два пати неделно	2
	Секојдневно менување на постелнина на барање	4
Пијалаци	Пијалак во соба	2

	24 часа room services за пијалак	4
	Мини бар	5
Појадок	Појадок Шведска маса или соодветно мени за појадок исто така и преку room service	5
Храна	Избор на менија со 3 гангови или „a la carte“ или Шведска маса	2
	Собна послуга за храна до 22:00	5
	Собна послуга за храна 24 часа	10
	A la carte ресторан отворен мин. 6 дена во неделата	По 8 за секој, макс. 16
Рецепција	Рецепција отворена 18 часа, достапна 24 часа преку тел. од внатре и од надвор	4
	Двојазичен персонал (англиски/германски)	2
	Фотокопир или можноста да се добијат фотокопии	2
	Сервис за багаж на барање	2
	Сервис за багаж	5
	Сигурен сервис за чување на багаж за гости кои доаѓаат или заминуваат	5
Услуги за перење и пеглање	Сервис за перење и пеглање (доставено во 9 часот, вратено истиот ден-без викенди)	2
Плаќање	Кредитни картички	2
	Дебитни картички	2
Разно	Професионална поддршка за Интернет технологија во хотелот	2
	Дневни весници	2
	Сервис за шиене	2
	Сервис за чистење чевли	2
	Сервис за изнајмување лимузина	2
	Понуда на санитарни производи (четка за заби, паста за заби, комплет за бречење)	2

**\*\*\*\* V Област РАСПОРЕД НА ПОНУДАТА**

Област	Критериум	Бодови
	Систем за поплаки	3
	Систем за сослушување на гости	5
	Мистериозен гостин (прилог доказ во барањето)	15
	Веб-страница со реални слики од хотелот	5
	Резервации преку Интернет	5
	Насока за локација на Интернет	1

Хотел со 5\* - за еден хотел да биде категоризиран со 5 ѕвезди:

- Мора да ги задоволува *сите 120 минимални критериуми за хотел со 5 ѕвезди и*

- *Мора да има од 570 до 649 поени*, вклучувајќи ги 373-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 5 ѕвезди и поените од останатите критериуми во Табелата кои се исполнети, зависно од индивидуалната определба на хотелот.

Супериор хотел со 5\* - за еден хотел да биде категоризиран како супериор хотел со 5 ѕвезди:

- Мора да ги задоволува *сите 120 минимални критериуми за хотел со 5 ѕвезди*

- Мора да има *вкупен збир на поени од 650 и повеќе*, вклучувајќи ги 373-те поени добиени од минималните критериуми за хотел со 5 ѕвезди и поените од останатите критериуми во Табелата, зависно од индивидуалната определба на хотелот

**Минимум критериуми за 5 \***

**\*\*\*\*\* I Област Зграда/соби**

Област	Критериум	Бодови
Чистота	Чистота и хигиенски совршена понуда се услови за секоја категорија	-
Хигиена		
Општ впечаток	Сите механизми и капацитети се функционални и во исправна состојба	-
Рецепција		
	Општиот впечаток на хотелот е доволен за _	

	Највисоки Барања.	—
	Одвоена независна рецепција	3
СОБИ	Број на апартмани	2 по апартман најмногу 6
Јавни простории	Забрането пушење во сите јавни простории	3
	Пространа сала за прием со повеќе седишта и сервис за пијалоци	10
	Бар (отворен минимум 7 дена во неделата)	6
Останато	Лифт	15

\*\*\*\*\* II Област МЕБЕЛ/ОПРЕМА

Област	Критериум	Бодови
Санитарен комфор	100% од соби со туш/WC или када/тоалет	1
	Туш со завеса или параван <sup>16</sup>	1
	Мијалник	1
	Подна прекривка во бањата која се мие/пере	1
	Соодветно светло над мијалникот	1
	Огледало	1
	Штекер до огледалото	1
	Огледало во бањата	1
	Флексибилно огледало во бањата	2
	Шини или куки за крпи	1
	Греење во бањата	3
	Фиока со поголеми размери	3
	Држач за четка за заби	1
	Сапун за миење	1
	Купка за бањање или гел за туширање	1
	Шампон	1
	Производи за лична нега	2
	Дополнителни козметички производи (на пример туш капа, памучни стапчиња, лосион за тело)	По 1 за предмет, макс. 3



	Марамчиња за чистење	2
	Резервна тоалетна хартија	1
	1 крпа за раце по човек	1
	1 крпа за капење по човек	2
	Бањарка	4
	Папучи	3
	Фен	2
	Столче во бања	3
	Вага во бања	1
	Корпа за отпадоци	1
Удобности за спиење	Единечен кревет мин. 0,9x2.0 м и двоен кревет мин. 2.0x2.0 м	10
	Модерни и добро оджани душеци со мин. 13 см дебелина	1
	Килими до креветот што можат да се перат	3
	Повик за будење (повик за будење види 207)	1
	Модерни и добро одржани ќебиња	1
	Модерни и добро одржани перници	1
	Две перници по човек	4
	Различен избор на перници	4
	Дополнително ќебе по барање	2
	Можност за затемнување на собата (ролетни)	5
Опрема во собите	Соодветен гардеробер со закачалки	1
	Полици за облека	
	Соодветен број на закачалки	1
	Гардеробер или куки за закачување облека	1
	Можност за обесување на вреќа за костум (надвор од гардероберот)	1
	1 стол за седење по кревет	2
	1 удобен мебел за седење и масичка	4
	1 дополнителен и удобен мебел за седење во двокреветните соби и апартмани	4

	Маса или биро со место за работа од мин. 0,5м <sup>2</sup> и соодветно осветлување	5
	Штекери во соба	1
	Дополнителни штекери до масата или бирото	2
	Соодветно осветлување на собата	1
	Масиче покрај кревет	2
	Светло за читање до кревет	2
	Прекинувач за светло покрај креветот за сите светла во собата	3
	Штекер за струја до креветот	1
	Целосно огледало	2
	Место за оставање на куферите	1
	Корпа за ѓубре – хартија	2
Депозит (сеф)	Централен сеф (на рецепција)	3
	Сеф во соба	
Електроника за забава	Радио	1
	ТВ со соодветна големина со далечинско и можност за конфигурација на канали и тв агенда	6
Телекомуникации	Факс на рецепција	1
	Јавна говорница за гости	1
	Тел. во соба со повеќејазично упатство	8
	Интернет конекција (WLAN) во јавните прост.	2
	Интернет конекција во соба (WLAN)	8
	РС во собата на барање	1
	РС во соба	3
Разно	Повеќејазичен прирачник А – Ш (повеќејазичниот А – Ш прирачник мора да биде даден со апликацијата)	3
	Достапен материјал за регионални информации на рецепција	1
	Магазин во соба	1

	Прибор за пишување и блок	1
	Фолдер за кореспонденција	1
	Торба за перење	1
	Прибор за шиене во собата	2
	Лажица за чевли во соба	1
	Прибор за чистење на чевли во соба	2
	Машина за чистење на чевли во хотелот	3

\*\*\*\*\* III Област УСЛУГА

Област	Критериум	Бодови
Чистење на собите/замена на постелнина	Секојдневно чистење на собите	1
	Секојдневно менување на крпи на барање	1
	Менување на постелнина два пати неделно	2
	Секојдневно менување на постелнина на барање	4
Пијалаци	Пијалак во соба	2
	Мини бар	5
Појадок	Појадок Шведска маса или соодветно мени за појадок исто така и преку room service	5
	Мени карта за појадок како room service	2
Храна	Избор на менија со 3 гангови или „a la carte“ или Шведска маса	2
	Собна послуга за храна до 22:00	5
	Собна послуга за храна 24 часа	10
	A la carte ресторан отворен мин. 7 дена во неделата	По 10 за секој, макс.20
Рецепција	Рецепција отворена 24 часа, достапна преку тел. 24 часа и од внатре и од надвор.	6
	Повеќејазичен персонал (англиски, германски, и уште еден странски јазик)	4
	Фотокопир или можноста да се добијат фотокопии	2
	Портир или Валет-паркинг	4

	Консиерж (191-194 секој со посебен персонал)	15
	Момче за куфери – Бел Бој (191-194 секој со посебен персонал)	15
	Сервис за багаж на барање	2
	Сервис за багаж	5
	Сигурен сервис за чување на багаж за гости кои доаѓаат или заминуваат	5
Услуги за перење и пеглање	Сервис за пеглање (вратено за 1 час)	2
	Сервис за перење и пеглање (доставено во 9 часот, вратено во рок од 12 часа)	4
Плаќање	Кредитни картички	2
	Дебитни картички	2
Разно	Професионална поддршка за Интернет технологија во хотелот	2
	Списанија	1
	Дневни весници	2
	Сервис за шиене	2
	Сервис за чистење чевли	2
	Сервис за изнајмување лимузина	2
	Понуда на санитарни производи (четка за заби, паста за заби, комплет за бричење)	2
	Персонален поздрав за секој гостин со свежо цвеќе или подарок во соба (не само порака на ТВ)	6
	Turndown service in the evening as an additional room	10




\*\*\*\*\* V Област РАСПОРЕД НА ПОНУДАТА



Област	Критериум	Бодови
Понуда	Систем за поплаки	3
	Систем за сослушување на гости	5
	Мистериозен гостин (прилог доказ во барањето)	15
	Веб-страница со реални слики од хотелот	5
	Насока за локација на Интернет	1

Поените добиени од исполнување на минимум критериуми, се дополнуваат со поените од критериумите од сопствен избор на хотелот во зависност од клиентелата со која сака да работи. Како друг начин за зголемување на бројот на поените е исполнување на минимум критериум на повисока категорија од видовите критериуми кои се поврзани. Трет начин на зголемување на поените е преку исполнување на критериум со повеќе варијации, при што се бира критериумот со варијација која е повеќе бодувана од пропишаната минимална варијација.

ПОЕНИ ОД СОПСТВЕН ИЗБОР НА ХОТЕЛОТ ВО ЗАВИСНОСТ ОД КЛИЕНТЕЛАТА СО КОЈА САКА ДА РАБОТИ

I Област Зграда/соби

Област	Критериум	Бодови
СОБИ	Големина на собите (вкл. бања) $\geq 14\text{m}^2$	10
	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 18\text{m}^2$	15
	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 22\text{m}^2$	20
	Големина на соба (вкл. купатило) $\geq 3\text{m}^2$	25
	Големина на бања санитарии $\geq 5\text{m}^2$	10
	Најмалку 70% од собите да се непушачки	3
Јавни простории	Простор за дневен одмор за хотелските гости (соба за појадок или ресторан)	2
Простории за инвалидизирани лица	Без бариери  А категорија	5
	Без бариери  Б категорија	8
	Без бариери  Ц категорија	5

		Без бариери  Д категорија	5
		Целосно без бариери  Е категорија	5
Паркинг автомобили	за	Паркинг директно пред хотелот	3
		Можност за паркирање на автобус	1
		Гаража	5
Останато		Балкон или тераса директно од собата	2

## II Област МЕБЕЛ/ОПРЕМА

Област	Критериум	Бодови
Санитарен комфор	100% од соби со туш/WC или када/тоалет и 50% од собите со када и туш кабини одделно	10
	30% од собите со одделни тоалети	5
	Двоен мијалник во двокреветни соби	5
	Двоен мијалник во апартмани	2
	Светло над огледалото на тоалетната масичка	1
	Загреани држачи за крпи	3
	Фен на располагање по барање на гостинот	1
	Вага во бања	1
Удобности спиене	Единечен кревет мин. 1.0x2.0м и двоен кревет мин. 2.0x2.0м	15
	10% од креветите со должина од 2.10м	5
	Хигиенски навлаки за душеците	10
	Темелно чистење на душеците најмалку на две години (сертификатот треба да биде додаден на апликацијата)	10
	Дополнително креветче	3
	Хигиенски навлаки за перниците	3
Опрема во собите	Централен прекинувач за светло	3
	Прекинувач за светло покрај кревет	2
	Сеф со штекер во соба	8
Контрола бучавост	на / Соодветна контрола на бучавата на прозорците	8

Климатизација	Врати кои апсорбираат звук или дупли врати	8
	Соби со централна климатизација	8
	Соби со индивидуална климатизација	15
	Климатизација на јавните простории (ресторан, лоби, хол)	4
	Хармонична атмосфера во јавните простории (светло, мирис, музика)	4
Телекомуникации	CD/DVD/MP3	2
	Звучници во бања	5
	Дополнителен ТВ во апартманите со соодветна големина за собата	2
	Сателитска ТВ или кабловска телевизија	2
	Канали со плаќање или видеоигри со можност за заклучување за деца	5
Телекомуникации	РС во соба	3
Разно	Дневен весник во соба	3
	Преса за панталони	3
	Шпион на врата	2
	Дополнителено заклучување на вратата од собата	3

### III Област УСЛУГА

Област	Критериум	Бодови
Пијалаци	Диспанзер за пијалаци во хотелот	1
	16 часа room services за пијалак	2
	Машина за кафе или чај во соба заедно со додатоци	4
Храна	Време за ручек од 2 часа	2
	Време за вечера од 3 часа	2
	Диетална кујна (диетално квалификуван готвач, нутриционист)	2
	Регионална кујна <sup>41</sup>	4
	Валет Паркинг	15

Рецепција	(191-194 секој со посебен персонал)	
	Портир (191-194 секој со посебен персонал)	15
Услуги за перење и пеглање	Хемиско чистење (донесено во 9, вратено за 24 час)	1
	Хемиско чистење (донесено во 9, вратено за 12 часа)	2
Разно	Повик за будење (за повик за будење види 77)	2
	Чадор на рецепција или во соба	1
	Продажба на билети на рецепција (за кино, театар)	1
	Банкет за најмалку 50 лица	2
	Банкет за најмалку 100 лица	4
	Банкет за најмалку 250 лица	8
	Придружба на гостите до соба, при пристигнувањето	2
	Сервис секретарка (посебна канцеларија и достапен персонал)	3
	Конференциска услуга (посебен оддел, посебен персонал, поени се добиваат само доколку е исполнет еден од критериумите 253-255)	5

#### IV Област СЛОБОДНИ АКТИВНОСТИ

Област	Критериум	Бодови
Домашна опрема и дополнителни активности	Соба за читање и пишување (одделни простории)	1
	Библиотека	2
	Детска област (игротека, игралиште)	4
	Фитнес со најмалку 4 различни направи	4
Спа / Центар за убавина	Солариум	2
	Масажа (целосна масажа на тело, масажа на	2 по кабина



	стапала, лимфна дренажа)	мах. 6
	Посебна соба за релаксација	3
	Џакузи	3
	Сауна (со мин. 6 седишта)	По 5 за секој тип Макс.15
	Салон за убавина со минимум 4 третмани за убавина (на пр., третман за лице, маникир, педикир, масажа)	5
	Бања/базен со минимум 4 третмани (бања, блато, амам хидротерапија)	5
	Базен (надвор) или вештачко езерце	10
	Базен (внатре)	15
Разно	Хост, програма за забава	3
	Дадилка на барање	1
	Детска грижа (за деца помали од 3 години) најмалку 3 часа во работните денови на неделата од страна на квалификуван кадар	10
	Детска грижа (за деца постари од 3 години) најмалку 3 часа во неделата од страна на квалификуван кадар	10
	Изнајмување на спортска опрема (ски, велосипед, брод)	2
	Сопствена плажа или тревник	4

#### V Област РАСПОРЕД НА ПОНУДАТА

Област	Критериум	Бодови
	Поседување на HACCP сертификат	4
	Поседување на ISO 9001 сертификат	6
	Поседување на ISO 22000 сертификат	15
	Резервации преку Интернет	5
	Покана за гостите што заминуват да напишат преглед на веб страната или на веб портал	5

## VI Област КОНФЕРЕНЦИСКИ САЛИ И ПРОСТОРИИ ВО ОБЈЕКТОТ

Област	Критериум	Бодови
Соби	Соба за конференција од најмалку 36м <sup>2</sup> до 100м <sup>2</sup> , висина на таванот најмалку 2,5м	5
	Соба за конференции поголема од 100м <sup>2</sup> , висина на таванот од 2,75м	8
	Соба за конференции поголема од 250м <sup>2</sup> , и висина на таванот од 3м	10
	Конференциска канцеларија/простор за брзо пишување	1
	Простории за работа на група	4
Телекомуникации	Телефон	1
	Интернет пристап (WLAN)	2
	Проектор	2
	Работен материјал	1
	3 табли за постирање за конференциска сала	1
	Една флип табла по конференциска соба	1
Опрема/Технологија	Екран за проекција (соодветно според висината на таванот и големината на собата, најмалку 1,50x1,50)	1
	Закачалка во собата за конференција	1
	Маса со микрофон	1
	Најмалку 8 штекери, продолжен кабел)	1
	Дневна светлина во собата за конференција и можност за затемнување	3
	Соодветно осветлување со вештачка светлина	2
	Индивидуална климатизација на просториите за конференција	3

Оценувањето и доделувањето на категоријата е спој на исполнувањето на задолжителниот број на минимални критериуми за одредената категорија и бројот на поени кој се добива од минималните критериуми и останатите исполнети критериуми за кои хотелот одлучува самостојно, зависно од типот на

клиентела со која сака да работи.

\* Доколку се исполнети минималниот број на критериуми и број на поени во дадената рамка на поени за одредената категорија се добива бројот на ѕвезди за таа категорија.

\* Доколку не се исполни бараниот број на минимални критериуми за одредена категорија, а се добие минималниот број на бодови за таа категорија, како конечно се смета дека:

- за 1 ѕвезда не ги задоволил условите од Правилникот за добивање на таа категорија, т.е. мора да се исполнети врзано и бројот на минимални критериуми и бројот на поени,

- но доколку барањето е за 2, 3, 4 или 5 ѕвезди ја добива пониската категорија со додаток супериор. Пример: ситуација во која хотел бара 3 ѕвезди, но не ги исполнил минималниот број на критериуми за 3 ѕвезди, а го има минималниот број на поени за 3 ѕвезди, се смета дека не ги исполнил условите за 3 ѕвезди, но ги исполнил условите за Супериор хотел со 2 ѕвезди.

Исполнувањето на минималните критериуми, во некој вид може да биде третирано како исполнување на минимално технички услови за одредена категорија.

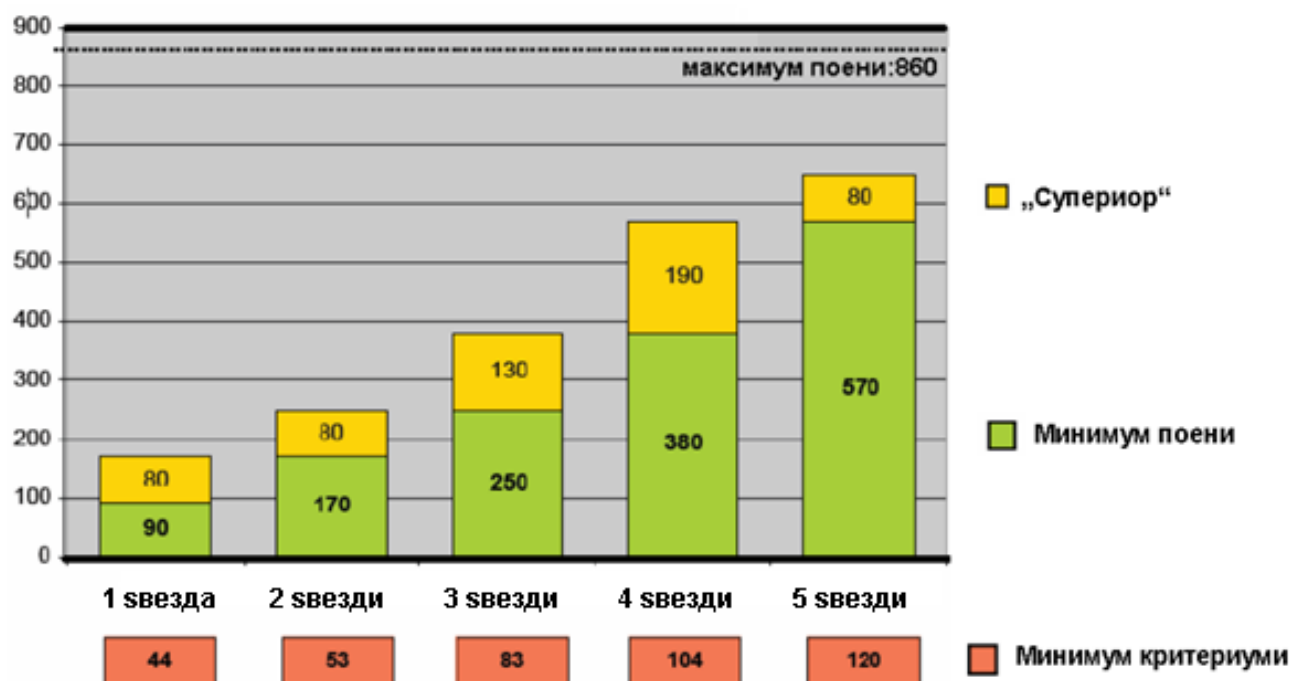
Како пример се дадени неколку варијанти:

- Ако еден хотел ги задоволува сите 53 минимални критериуми за 2 ѕвезди и има 170-249 поени, тој хотел ќе биде категоризиран како хотел со 2 ѕвезди;
- Ако друг хотел задоволува 52 од 53-те минимални критериуми за 2 ѕвезди и има 170-249 поени, тој хотел ќе биде категоризиран како супериор хотел со 1 ѕвезда;
- Ако трет хотел ги задоволува сите 53 минимални критериуми за 2 ѕвезди, но не исполнува доволно од минималните критериуми за хотел со 3 ѕвезди и има 250 и повеќе поени, тој хотел ќе биде категоризиран како супериор хотел со 2 ѕвезди;
- Ако еден хотел ги задоволува сите 44 минимални критериуми за 1 ѕвезда и има 90-169 поени, тој хотел ќе биде категоризиран како хотел со 1 ѕвезда. Ако истиот хотел има, на пр., 170 поени, ќе биде категоризиран како супериор хотел со 1 ѕвезда.

Табела 6. Број на минимални критериуми и број на поени по категории  
Table 6. Number of minimum criteria and number of points by category

Категорија	Број на задоволени минимални критериуми	Број на поени
Хотел со 1 ѕвезда	44	90 до 169
Супериор хотел со 1 ѕвезда	44	170 и повеќе
Хотел со 2 ѕвезди	53	170 до 249
Супериор хотел со 2 ѕвезди	53	250 и повеќе
Хотел со 3 ѕвезди	83	250 до 379
Супериор хотел со 3 ѕвезди	83	380 и повеќе
Хотел со 4 ѕвезди	104	380 до 569
Супериор хотел со 4 ѕвезди	104	570 и повеќе
Хотел со 5 ѕвезди	120	570 до 649
Супериор хотел со 5 ѕвезди	120	649 и повеќе

Извор: Закон за угостителска дејност (2006). Правилник за услови за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност. Службен весник на Р.М. бр. 41/2013



Слика 39. Графички приказ на број на минимални критериуми и број на поени по категории

Figure 39. Chart of minimum criteria and number of points by category

#### 6.4.4. Преглед на категоризирани хотели во Р.М.

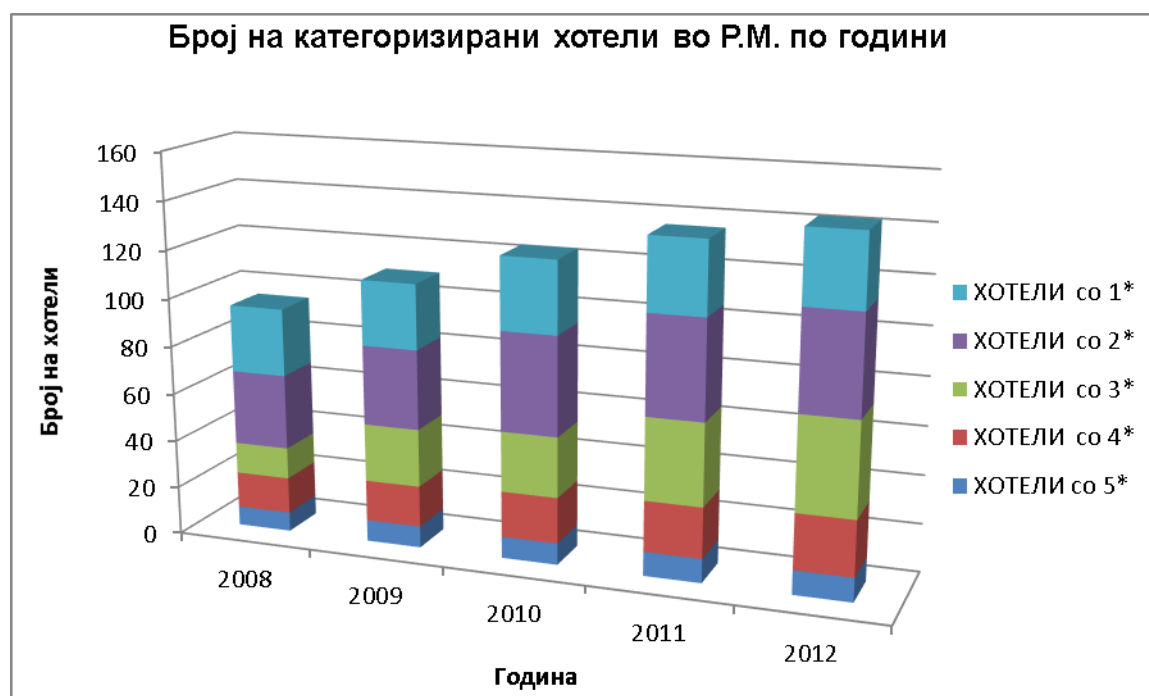
Во нашата земја, во 2008 година, за првпат се воведува статистичко следење на објектите за сместување според бројот на ѕвездички. Категоризацијата на објектите со ѕвездички не може да се поврзе по автоматизам со категоризацијата со која претходно биле следени објектите и, поради тоа, има прекин во годишните серии на податоци. Податоците во Табела 7 не се споредливи со податоците од истражувањата спроведени во 2005 година<sup>72</sup>.

Табела 7. Број на категоризирани хотели во Р.М. по години 2008-2012

Table 7. Number of categorized hotels in R. M. From year 2008-2012

Категории	Година				
	2008	2009	2010	2011	2012
ХОТЕЛИ со 5*	8	9	9	10	10
ХОТЕЛИ со 4*	15	17	19	21	23
ХОТЕЛИ со 3*	13	24	25	34	39
ХОТЕЛИ со 2*	31	33	41	41	41
ХОТЕЛИ со 1*	28	27	30	30	30
<b>Вкупно</b>	<b>95</b>	<b>110</b>	<b>124</b>	<b>136</b>	<b>143</b>

Извор: Превземено и прилагодено од Државен завод за статистика. Статистички годишник на Република Македонија, 2010; Статистички годишник на Република Македонија, 2013. Преземено на 9 февруари 2013. <http://www.stat.gov.mk/>



Слика 40. Број на категоризирани хотели по години 2008-2012

Figure 40. Number of hotels by years 2008-2012

<sup>72</sup> Државен завод за статистика (2010). Публикација: Капацитети за сместување во угостителството, состојба, 01.08.2010

Табела 8. Број на категоризирани хотели во Р.М. по години 2012г. - 2013г.  
Table 8. Number of categorized hotels in R.M. from year 2012-2013

Категории	Број на хотели		
	2012	2013	
	*	*	* Superior
ХОТЕЛИ со 5*	13	11	2
ХОТЕЛИ со 4*	32	36	1
ХОТЕЛИ со 3*	51	60	/
ХОТЕЛИ со 2*	59	52	3
ХОТЕЛИ со 1*	38	39	/
<b>Вкупно</b>	<b>193</b>	<b>204</b>	

Извор: Министерство за економија на Р. Македонија. Преземено на 10 февруари 2013г.  
www.economy.gov.mk



Слика 41. Број на категоризирани хотели во 2013 год.  
Figure 41. Number of categorized hotels in 2013

#### 6.4.5. Начин на означување на видот и категоријата на угостителските објекти

На влезот во секој угостителски објект мора да биде на видно место истакната пропишаната ознака на видот и категоријата на угостителскиот објект, при што, при огласувањето и рекламирањето на своите услуги угостителот мора да ја употребува само оваа ознака на видот и категоријата на објектот. Изгледот на плочката за ознака е во форма на правоаголник со димензии 40 x 30 см, со темносива подлога и рамка со бела боја. Свездичките и буквите се напишани со бела боја. Во горниот дел на плочката се наоѓаат

свезди-петокраки, чиј број ја означува категоријата на угостителскиот објект. Под свездичките, во средишниот и долниот дел на плочката е напишан називот на објектот на македонски јазик со кирилско писмо и на англиски јазик. На плочките се пишува називот на видот на угостителскиот објект: хотел, пансион, мотел, туристички апартман, туристичка резиденција, ресторан, камп, куќа, стан и соби за издавање. Помеѓу натписот на македонски и на англиски јазик за угостителските објекти хотел, пансион, мотел, туристички апартман и туристичка резиденција е нацртан графичкиот симбол на овие угостителски објекти со бела боја со симбол со темносива боја во внатрешниот дел што го означува видот на објектот, а за угостителските објекти – ресторан, камп, куќа, стан и соби за издавање графичкиот симбол е нацртан со бела боја<sup>73</sup>.













Слика 42. Изглед и големина на плочката која ги означува називот и категоријата на објектот (Образец 1)

Figure 42. Size and appearance of the sign pointing out the name and category of the object (Template 1)

За другите угостителски објекти за послужување со храна и пијалаци и другите угостителски објекти за послужување со пијалаци под свездичките е нацртан само графичкиот симбол за соодветниот вид угостителски објект со бела боја<sup>74</sup>.

<sup>73</sup> Закон за угостителска дејност (2006) Правилник за услови за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност. Прилог VI - Изглед и големина на плочката која ги означува називот и категоријата на објектот. Службен весник на Р.М. бр.16/2006.

<sup>74</sup> Исто

ХОТЕЛ		HOTEL
ПАНСИОН		BOARDING HOUSE
МОТЕЛ		MOTEL
ТУРИСТИЧКИ АПАРТМАН		APARTMENT
ТУРИСТИЧКА РЕЗИДЕНЦИЈА		RESIDENCE
РЕСТОРАН		RESTAURANT
КАМП		CAMPING SITE
КУЌА, СТАН И СОБИ ЗА ИЗДАВАЊЕ		PRIVATE HOUSE, PRIVATE APARTMENT, PRIVATE ROOMS (ROOMS TO RENT)
ДРУГИ УГОСТИТЕЛСКИ ОБЈЕКТИ ЗА ПОСЛУЖУВАЊЕ СО ХРАНА И ПИЈАЛОЦИ		
ДРУГИ УГОСТИТЕЛСКИ ОБЈЕКТИ ЗА ПОСЛУЖУВАЊЕ СО ПИЈАЛОЦИ		

Слика 43. Изглед и големина на плочката која ги означува називот и категоријата на објектот (Образец 2)

Figure 43. Size and appearance of the sign pointing out the name and category of the object (Template 2)



## 7. ПРЕДЛОГ КАТЕГОРИЗАЦИЈА ЗА НАСТАВЕН КОНГРЕСЕН ЦЕНТАР ПРИ УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“

### 7.1. Основни карактеристики за Наставен конгресен центар при Универзитет „Гоце Делчев“

Наставниот конгресен центар при Универзитет „Гоце Делчев“ се наоѓа на планината Плачковица на 1350м надморска височина. Вкупната површина изнесува 3165,5 м<sup>2</sup>, од кои: подрум 541,8 м<sup>2</sup>, приземје 1504,8 м<sup>2</sup>, први кат 380 м<sup>2</sup>, втори кат 313 м<sup>2</sup>, трети кат 246,3 м<sup>2</sup> и четврти кат 179,6 м<sup>2</sup>. Со условите кои се на располагање ќе служи за наставните потреби на УГД<sup>75</sup>.

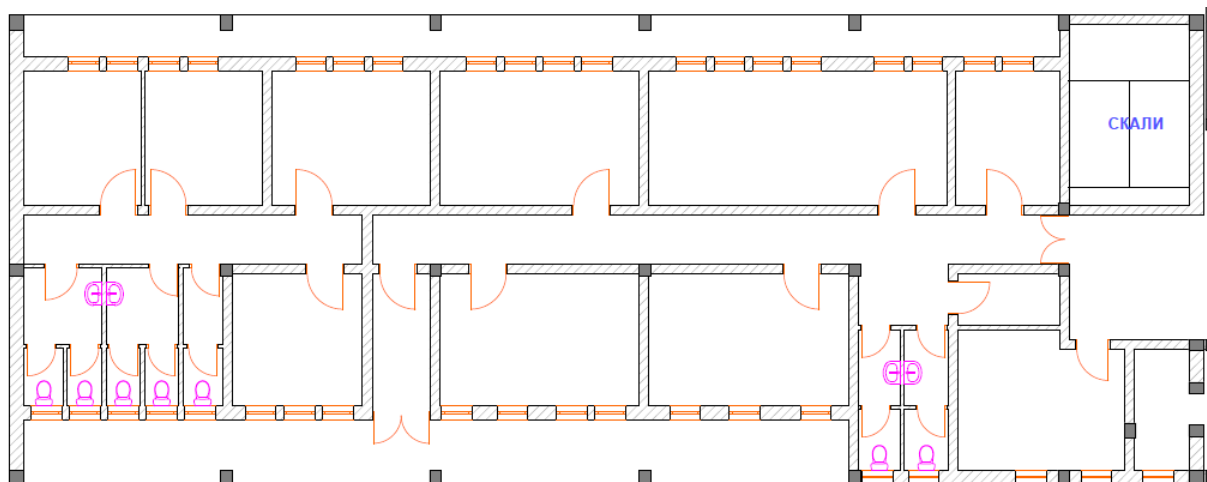
Архитектонски услови на хотелот:

- Подрум - 541, 8 м<sup>2</sup>:
  - Магацини 80 м<sup>2</sup>,
  - Котлара 141,3 м<sup>2</sup>,
  - Бифе 37 м<sup>2</sup>,
  - Пералница и сушара 64,6 м<sup>2</sup>,
  - Тушеви 19,23 м<sup>2</sup> · Гадрероба, Бањи;
- Приземје - 1504,8 м<sup>2</sup>:
  - Сместувачкиот дел со вкупна површина од 380 м<sup>2</sup>, распоредени во 10 соби за престој и 1 остава,
  - Магацин  $2,7 * 3,96 = 10,7$  м<sup>2</sup>,
  - Кујнски дел со површина од  $8,25 * 8,38 = 71,9$  м<sup>2</sup>,
  - Ресторанскиот дел со површина од  $12,5 * 8,38 = 104,7$  м<sup>2</sup>,
  - Вип ресторан со површина од  $6 * 6,46 = 38,7$  м<sup>2</sup>,
  - Бар,
  - Сала за состаноци – 34 м<sup>2</sup>,
  - Одвоена независна рецепција со приемен простор со површина од 15,8м<sup>2</sup>,
  - Лоби со седиште и сервис за пијалак со површина од 23,2 м<sup>2</sup>,
  - Спа центарот со површина од 254 м<sup>2</sup> и
  - Конференцискиот дел со површина од  $14,5 * 8,77 = 127,165$ м<sup>2</sup>,

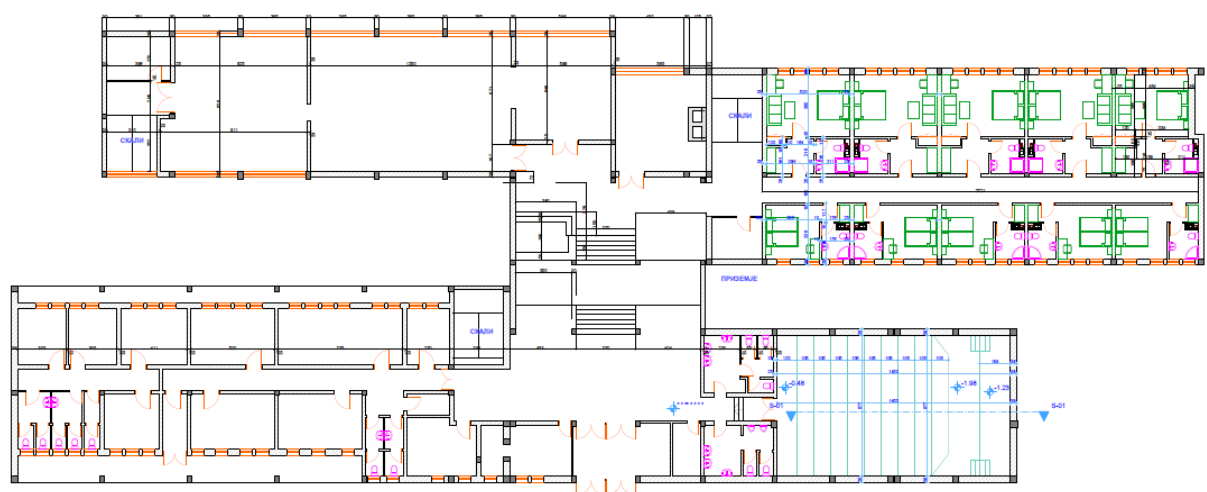
---

<sup>75</sup> За реализација на практичната настава за студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика ќе се користи Наставниот конгресен центар при УГД. Во него се содржани сите портебни елементи за изведување на практичната настава. Како составни делови се кујнскиот блок и ресторанскиот дел кои ја вклучуваат целокупната опрема за спроведување на практичната настава.

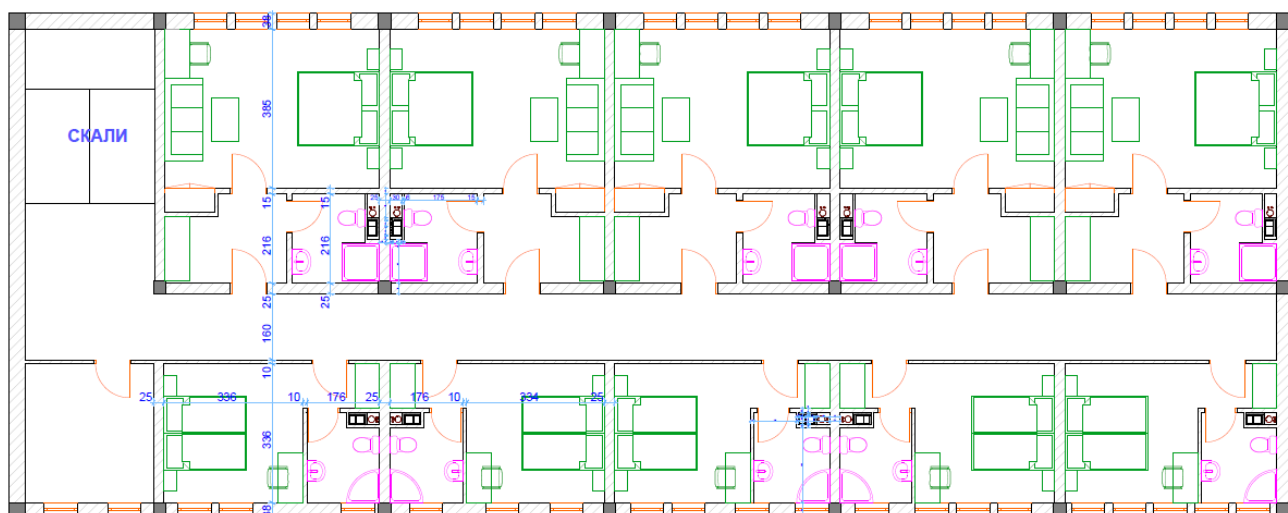
- Две канцеларии од 15 м<sup>2</sup> и 12,6 м<sup>2</sup>,
- Портирница;
- Први кат:
- Сместувачки дел со вкупна површина од 380 м<sup>2</sup> распоредени во 10 соби;
- Втори кат:
- Сместувачки дел со вкупна површина од 313 м<sup>2</sup> распоредени во 8 соби;
- Трети кат:
- Сместувачки дел со вкупна површина од 246,3 м<sup>2</sup> и 6 соби;
- Четврти кат:
- Сместувачки дел со вкупна површина од 179,6 м<sup>2</sup> распоредени во 4 апартмани.



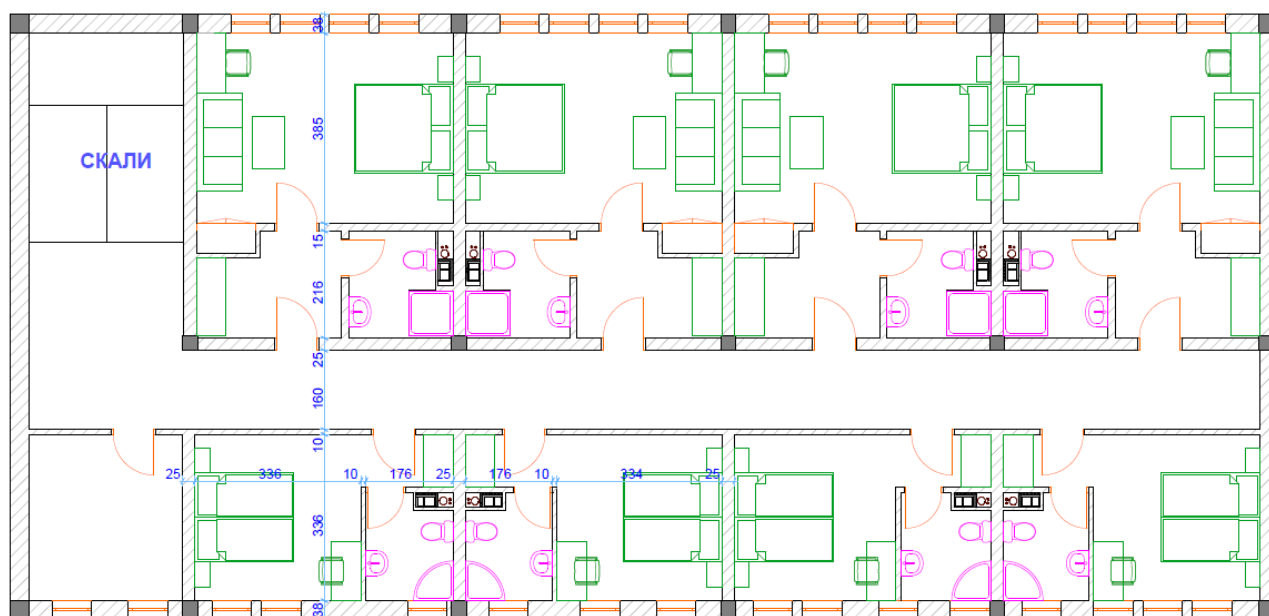
Слика 44. Подрум  
Figure 44. Basement



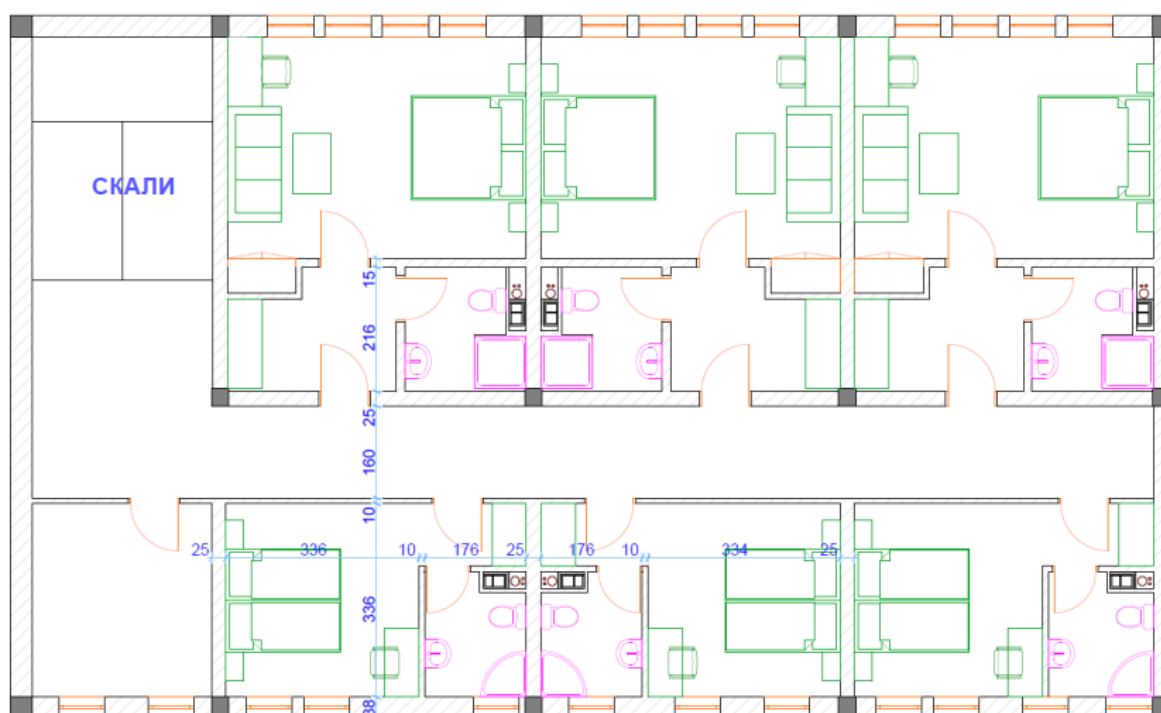
Слика 45. Приземје  
Figure 45. Ground floor Plan



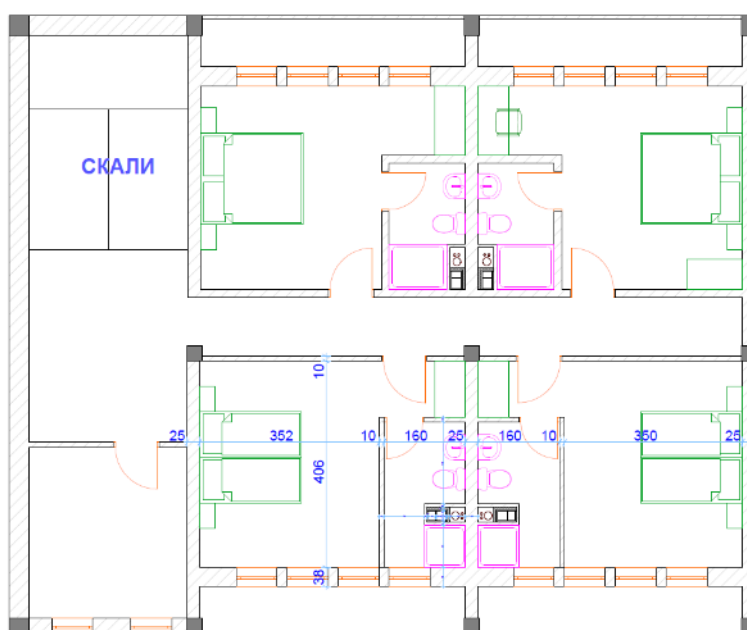
Слика 46. Први кат  
Figure 46. First floor Plan



Слика 47. Втори кат  
Figure 47. Second floor Plan



Слика 48. Трети кат  
Figure 48. Third floor Plan



Слика 49. Четврти кат  
Figure 49. Forth floor Plan

## 7.2. Предлог категоризација за 4 ѕвезди на Наставен конгресен центар при Универзитет „Гоце Делчев“

Според предлог категоризацијата спроведена низ пет области на Наставниот конгресен центар при Универзитет „Гоце Делчев“, добиени се вкупно 443 поени, од кои на основа на исполнување на минималните критериуми кои носат 265 поени и 178 дополнителните поени. Исполнетите критериуми соодветствуваат со сите 104 минимум критериуми за хотел од втора категорија, односно хотел со 4 ѕвезди.

Поените вкалкуирани од слободни активности на хотелот укажуваат на поени стекнати главно од 2 области. Концентрацијата на дополнителните поени се наоѓа во делот за Спа центар и делот Конференциски сали.

Табела 9. Поени од предлог категоризација за 4 ѕвезди на Наставен Конгресен Центар при Универзитет „Гоце Делчев“

Table 9. Points of proposed categorization for 4 star Training Congress Centre of University „Goce Delcev“

Област		Поени од минимум критериуми за хотел со 4*	Поени до индивидуална определба на хотелот	Вкупни поени по области
I	Зграда/Соби	30	21	51
II	Мебел/Опрема	129	70	199
III	Услуга	92	16	108
IV	Слободни активности	/	37	37
V	Распоред на понудата	14	5	19
VI	Конференциски сали и простории во објектот	/	29	29
VII	Збир на поени	265	178	443

Во продолжение е објаснет начинот на кумулирање на поените по дадените области.

Применувајќи го Правилникот за категоризација, составни елементи на првата област „Зграда/Соби“ од Правилникот за категоризација на Р.М. се чистота, хигиената и општиот визуелен впечаток, како услови за секоја категорија за што не следуваат поени и претставуваат минимум критериум за сите категории, рецепција, соби, јавни простории, простории за инвалидизирани лица, паркинг за автомобили и останато. Наставниот конгресен центар при УГД ги исполнува минималните критериуми од оваа област за хотел со 4 ѕвезди: одвоена независна рецепција, забрането пушење во сите јавни простории, лоби со седиште и сервис за пијалак, бар и лифт.

Поените од критериумите во Табелата, кои се исполнети зависно од индивидуалната определба на хотелот, се поените од големина на собите (вкл. бања)  $\geq 14 \text{ м}^2$ <sup>76</sup>, број на апартмани и критериумот за најмалку 70% непушачки соби.

Површина на соби (вкл. бања) во Наставен конгресен центар при УГД			
Ниво	Број на соби	Површина на соба (вкл. бања)	Критериуми за големина на соба (вкл. бања)
Приземје	5 соби	32.03м <sup>2 76</sup>	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 30\text{м}^2$
	5 соби	17,54 м <sup>2 77</sup>	Големина на соби (вкл. бања) $\geq 14\text{м}^2$
Први кат	5 соби	32.03м <sup>2</sup>	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 30\text{м}^2$
	5 соби	17,54 м <sup>2</sup>	Големина на соби (вкл. бања) $\geq 14\text{м}^2$
Втори кат	4 соби	32.03м <sup>2</sup>	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 30\text{м}^2$
	4 соби	17,54 м <sup>2</sup>	Големина на соби (вкл. бања) $\geq 14\text{м}^2$
Трети кат	3 соби	32.03м <sup>2</sup>	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 30\text{м}^2$
	3 соби	17,54 м <sup>2</sup>	Големина на соби (вкл. бања) $\geq 14\text{м}^2$
Четврти кат	2 соби	21,63 м <sup>2 78</sup>	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 18\text{м}^2$
	2 соби	21,23 м <sup>2 79</sup>	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 18\text{м}^2$

Сумирано, во првата област „Зграда/Соби“, поените од минималните критериуми изнесуваат 30, додека поените од индивидуалната определба на хотелот 21. Во прегледот подолу дадени се соодветен број на поени по секој одделен критериум.

Зграда/Соби									
Област	Бр.	Критериум	Бодови	Предлог бодови	★	★	★	★	★
Чистота Хигиена	1	Чистота и хигиенски совршена понуда се услови	-		М	М	М	М	М

<sup>76</sup> Површина на соба (вкл. бања):  $5,20 \times 6,16 = 32.03\text{м}^2$

Бања  $2,16 \times 2,26 = 4,88 \text{ м}^2$

<sup>77</sup> Површина на соба (вкл. бања):  $3,36 \times 5,22 = 17,54 \text{ м}^2$

Бања:  $1,76 \times 2,19 = 3,85 \text{ м}^2$

<sup>78</sup> Површина на соба (вкл. бања):  $5,2 \times 4,16 = 21,63 \text{ м}^2$

Бања:  $1,5 \times 2,5 = 3,75 \text{ м}^2$

<sup>79</sup> Површина на соба (вкл. бања):  $4,06 \times 5,23 = 21,23 \text{ м}^2$

Бања:  $1,6 \times 2,84 = 4,59 \text{ м}^2$

Општ впечаток Рецепција		за секоја категорија							
	2	Сите механизми и капацитети се функционални и во исправна состојба	-		М	М	М	М	М
	3	Општиот впечаток на хотелот е доволен за - <u>Високи Барања</u> .	-		Обични <sup>80</sup>	Средни <sup>81</sup>	Подигнати <sup>82</sup>	Високи <sup>83</sup>	Највисоки <sup>84</sup>
	4	Оделен простор Функционално независна област, прифатливо е само едно биро	1		М	М			
	5	Одвоена независна рецепција	3	3			М	М	М
СОБИ	6	Големина на собите (вкл. бања) $\geq 14\text{м}^2$ <sup>85</sup>	10	10					
	7	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 18\text{м}^2$ <sup>11</sup>	15						
	8	Големина на соба (вкл. купатило) $\geq 22\text{м}^2$ <sup>11</sup>	20						
	9	Големина на соба (вкл. бања) $\geq 30\text{м}^2$ <sup>11</sup>	25						
	10	Големина на бања санитарии $\geq 5\text{м}^2$ <sup>11</sup>	10						
	11	Број на апартмани <sup>86</sup>	2 по апарт. најмногу 6	6					Мин 2
	12	Најмалку 70% од собите да се непушачки	3	3					
Јавни простории	13	Забрането пушење во сите јавни простории	3	3	М	М	М	М	М
	14	Простор за дневен одмор за хотелските гости (соба	2	2					

<sup>80</sup> Главно мебелот и опремата се соодветни и одржани

<sup>81</sup> Главно мебелот и опремата се соодветни и хармонизирани

<sup>82</sup> Особено мебелот и опремата насекаде се усогласени по форма и боја. Општиот впечаток е оформен од повисоката удобност.

<sup>83</sup> Особено мебелот и опрема се со висок квалитет и нудат удобност од прва класа. Општиот визуелен впечаток е постојано хармонизирани форми, бои и материјали.

<sup>84</sup> Особено мебелот и опремата се луксузни и нудат највисок комфор. Општиот визуелен впечаток е постојано хармонизирани форми, бои и материјали.

<sup>85</sup> Ако хотелот располага со ограничен број на соби (15%), кои се под оваа големина, гостите мора да бидат информирани пред склучувањето на договор за сместување.

<sup>86</sup> Не „Junior апартмани“. Апартманите се состојат од најмалку две одвоени соби, од кои една е опремена како спална соба и една како соба за дневен престој. Поделбата не мора да е направена со врата. Стан за одмор во депанданс во принцип не е апартман. Со цел да се обезбеди дека гостите можат целосно да ги користат хотелските услуги, апартманите мора да се сместени во главната хотелска зграда.

		за појадок или ресторан)							
	15	Место за седење на рецепција	1				М		
	16	Лоби со седиште и сервис за пијалак	5	5				М	
	17	Пространа сала за прием со повеќе седишта и сервис за пијалаци	10						М
	18	Бар <sup>87</sup> (отворен минимум 6 дена во неделата)	4	4				М	
	19	Бар <sup>13</sup> (отворен минимум 7 дена во неделата)	6						М
Простории за инвалидизирани лица	20	Без бариери  А <sup>88</sup>	5						
	21	Без бариери  Б <sup>89</sup>	8						
	22	Без бариери  Ц <sup>90</sup>	5						
	23	Без бариери  Д <sup>91</sup>	5						
	24	Целосно без бариери  Е <sup>92</sup> категорија	5						
Паркинг за автомобили	25	Паркинг директно пред хотелот	3						
	26	Можност за паркирање на автобус	1						
	27	Гаража	5						
Останато	28	Балкон или тераса директно од собата	2						
	29	Лифт <sup>93</sup>	15	15				М	М

<sup>87</sup> Барот споменат погоре е повеќе од услуга за пијалаци. Тој мора да биде одделен од ресторанот.

<sup>88</sup> Инвалидни лица кои се делумно зависни од инвалидна количка. Прописите се донесени врз основа на договор со асоцијацијата за хендикепирани лица.

<sup>89</sup> Лица со инвалидитет во одењето на кои им треба инвалидска количка постојано. Прописите се донесени врз основа на договор со асоцијацијата за хендикепирани лица.

<sup>90</sup> Слепи лица или лица со хендикеп во видот. Прописите се донесени врз основа на договор со асоцијацијата за хендикепирани лица.

<sup>91</sup> Глувонеми лица или лица со визуелна хендикепираност. Прописите се донесени врз основа на договор со асоцијацијата за хендикепирани лица.

<sup>92</sup> Сооединување на категориите Б, Ц и Д. Прописите се донесени врз основа на договор со асоцијацијата за хендикепирани лица.

<sup>93</sup> Ако има повеќе од три ката вклучувајќи го и приземјето.



Согласно Правилникот за категоризација, бодувањето на втората област „МЕБЕЛ/ОПРЕМА“ е спроведено по 125 критериуми поделени во категориите санитарен комфор, удобности за спиење, опрема во собите, депозит (сеф), контрола на бучавост/климатизација, електроника за забава, телекомуникации и категорија разнo.

Според Правилникот за категоризација, Наставниот конгресен центар при УГД ги исполнува минималните критериуми од сите осум категории во областа Мебел/Опрема за хотел со 4 ѕвезди.

Дополнителни поени од индивидуалната определба на хотелот се од:

- категорија *Санитарен комфор (3 поени)* се стекнати од критериумите:  
Светло над огледалото на тоалетната масичка и Производи за лична нега;
- Категорија *Удобност за спиење (27 поени)* се стекнати од критериумите:  
Хигиенски навлаки за душеците, Темелно чистење на душеците најмалку на две години (сертификатот треба да биде додаден на апликацијата), Хигиенски навлаки за перниците и Две перници по човек;
- Категоријата *Опрема во собите (3 поени)* се стекнати од критериумот  
Централен прекинувач за светло;
- Категорија *Депозит или сеф (6 поени)* се стекнати од критериумот Сеф во соба;
- Категоријата *Контрола на бучавост/Климатизација (24 поени)* се стекнати од критериумите: Соодветна контрола на бучавата на прозорците, Соба со централна климатизација, Климатизација на јавните простории (ресторан, лоби, хол) и Хармонична атмосфера во јавните простории (светло, мирис, музика);
- Категоријата *Електроника за забава (3 поени)* се стекнати од критериумите Радио и СателитскаТВ или кабелска телевизија;
- Од категоријата *Разно (4 поени)* се стекнати од критериумите Дневен весник во соба и Магазин во соба.

Вкупните поени од областа Мебел/Опрема изнесуваат 199. Сметано поединечно, поените кои се добиваат од исполнување на минималните критериуми изнесуваат 129, додека од индивидуалната определба 70 поени.

Во прегледот подолу дадени се соодветен број поени по секој одделен критериум.

МЕБЕЛ/ОПРЕМА									
Област	Бр.	Критериум	Бодови	Предлог бодови	★	★	★	★	★
Санитарен комфор	30	100% од соби со туш/WC или када/тоалет	1	1	M <sub>94</sub>	M <sub>20</sub>	M	M	M
	31	100% од соби со туш/WC или када/тоалет и 50% од собите со када и туш кабини одделно	10						
	32	30% од собите со одделни тоалети	5						
	33	Туш со завеса или параван <sup>95</sup>	1	1	M	M	M	M	M
	34	Мијалник	1	1	M	M	M	M	M
	35	Двоен мијалник во двокреветни соби	5						
	36	Двоен мијалник во апартмани	2						
	37	Подна прекривка во бањата која се мие/пере	1	1		M	M	M	M
	38	Соодветно светло над мијалникот	1	1	M	M	M	M	M
	39	Огледало	1	1	M	M	M	M	M
	40	Штекер до огледалото	1	1	M	M	M	M	M
	41	Огледало во бањата	1	1	M	M	M	M	M
	42	Флексибилно огледало во бањата	2	2				M	M
	43	Светло над огледалото на тоалетната масичка	1	1					
	44	Шини или куки за крпи	1	1	M	M	M	M	M
	45	Греење во бањата	3	3			M <sub>96</sub>	M <sub>22</sub>	M <sub>22</sub>
	46	Загреани држачи за крпи	3						
	47	Фиока	1		M	M	M		
	48	Фиока со поголеми размери	3	3				M	M
	49	Држач за четка за заби	1	1	M	M	M	M	M
	50	Сапун за миење	1	1	M	M	M	M	M
	51	Купка за бањање или гел за туширање	1	1		M	M	M	M
	52	Шампон <sup>97</sup>	1	1			M	M	M

<sup>94</sup> Ако 15% од собите не се опремени со приватен туш/wc, туку само туш/wc на катот, гостите морат да бидат информирани пред склучувањето на договорот за сместување.

<sup>95</sup> Ако бањата е одделена од тоалетот, туш завеса или параван не е потребен.

<sup>96</sup> Минимум критериуми ќе бидат исполнети ако критериумот 46 биде исполнет.

	53	Производи за лична нега	2	2					М
	54	Дополнителни козметички производи (на пример, туш капа, памучни стапчиња, лосион за тело)	По 1 за предмет, макс. 3	3				М	М
	55	Марамчиња за чистење	2	2			М	М	М
	56	Резервна тоалетна хартија	1	1	М	М	М	М	М
	57	1 крпа за раце по човек	1	1	М	М	М	М	М
	58	1 крпа за капење по човек	2	1		М	М	М	М
	59	Бањарка по барање	2	2				М	
	60	Бањарка	4						М
	61	Папучи по барање	1	1				М	
	62	Папучи	3						М
	63	Фен на располагање по барање на гостинот	1						
	64	Фен	2	2			М	М	М
	65	Столче во бања	3						М
	66	Вага во бања	1						
	67	Корпа за отпадоци	1	1	М	М	М	М	М
Удобности за спиење	68	Единечен кревет мин. 0,9x1,9м и двоен кревет мин. 1.8x1.9м <sup>98</sup>	1		М	М	М		
	69	Единечен кревет мин. 0,9x2.0м и двоен кревет мин. 2.0x2.0м <sup>24</sup>	10	10				М	М
	70	Единечен кревет мин. 1.0x2.0м и двоен кревет мин. 2.0x2.0м <sup>24</sup>	15						
	71	10% од креветите со должина од 2.10м	5						
	72	Модерни и добро оджани душеци со мин 13 см дебелина	1	1	М	М	М	М	М
	73	Хигиенски навлаки за душеците <sup>99</sup>	10	10					
	74	Темелно чистење на душеците <sup>100</sup> најмалку на две години (сертификатот треба да биде додаден на апликацијата)	10	10					
	75	Дополнително креветче	3						
	76	Килими до креветот што	3						М

<sup>97</sup> Овој критериум е исполнет ако гелот за туширање или маслото може да се употреби како шампон.

<sup>98</sup> Ако има два единечни кревети или љуен сизе бед (1.50\*2.00м) наместо еден дупли кревет, гостинот мора да биде информиран пред склучување на договор за сместување.

<sup>99</sup> Едноставната прекривка не е прифатена. Но прекривки кои се изработени од памук и синтетички мареријали ги исполнуваат критериумите.

<sup>100</sup> Овој критериум е исполнет ако нема бактерии или нивниот раст е елиминиран.

		можат да се перат							
	77	Повик за будење (повик за будење види 207)	1	1	М	М	М	М	М
	78	Модерни и добро одржани ќебиња	1	1	М	М	М	М	М
	79	Модерни и добро одржани перници	1	1	М	М	М	М	М
	80	Хигиенски навлаки за перниците	3	3					
	81	Дополнителна перница по барање	1	1			М	М	
	82	Две перници по човек	4	4					М
	83	Различен избор на перници <sup>101</sup>	4	4				М	М
	84	Дополнително ќебе по барање	2	2			М	М	М
	85	Можност за затемнување на собата (завеси)	1	1	М	М	М	М	
	86	Можност за затемнување на собата (ролетни)	5						М
Опрема во собите	87	Соодветен гардеробер со закачалки	1	1	М	М	М	М	М
	88	Полици за облека		1		М	М	М	М
	89	Соодветен број на закачалки <sup>102</sup>	1	1	М	М	М	М	М
	90	Гардеробер или куки за закачување облека	1	1	М	М	М	М	М
	91	Можност за обесување на вреќа за костум (надвор од гардероберот)	1	1			М	М	М
	92	1 стол	1		М	М			
	93	1 стол за седење по кревет	2	2			М	М	М
	94	1 удобен мебел за седење и масичка	4	4				М	М
	95	1 дополнителен и удобен мебел за седење во двокреветните соби и апартмани	4						М
	96	Маса или биро	1		М	М			
	97	Маса или биро со место за работа од мин 0,5м <sup>2</sup> и соодветно осветлување	5	5			М	М	М
	98	Штекери во соба	1	1	М	М	М	М	М
	99	Дополнителни штекери до масата или бирото	2	2			М	М	М
	100	Соодветно осветлување на	1	1	М	М	М	М	М

<sup>101</sup> Гостинот може да избере од различните видови перници.

<sup>102</sup> Едноставни жичени закачалки не го исполнуваат овој услов.

		собата							
	101	Масиче покрај кревет	2	2			М	М	М
	102	Светло за читање до кревет	2	2		М	М	М	М
	103	Централен прекинувач за светло	3	3					
	104	Прекинувач за светло покрај кревет	2						
	105	Прекинувач за светло покрај креветот за сите светла во собата	3						М
	106	Штекер за струја во креветот	1	1			М	М	М
	107	Целосно огледало	2	2			М	М	М
	108	Место за оставање на куферите	1	1			М	М	М
	109	Корпа за губре – хартија	2	2			М	М	М
Депозит (сеф)	110	Оставање на депозит (на рецепција)	1		М	М			
	111	Централен сеф (на рецепција)	3				М <sub>103</sub>	М <sub>29</sub>	М
	112	Сеф во соба	6	6			М <sub>104</sub>	М <sub>30</sub>	М
	113	Сеф со штекер во соба	8						
Контрола на бучавост / Климатизација	114	Соодветна контрола на бучавата на прозорците	8	8					
	115	Врати кои апсорбираат звук или дупли врати	8						
	116	Соби со централна климатизација	8	8					
	117	Соби со индивидуална климатизација	15						
	118	Климатизација на јавните простории (ресторан, лоби, хол)	4	4					
	119	Хармонична атмосфера во јавните простории (светло, мирис, музика)	4	4					
Електроника за забава	120	Радио <sup>105</sup>	1	1			М	М	М
	121	CD/DVD/MP3	2						
	122	Звучници во бања	5						
	123	Телевизор во боја со далечинско	2		М	М			
	124	ТВ со соодветна големина со далечинско и можност	4				М		

<sup>103</sup> Или сеф во собата (види112)

<sup>104</sup> Или централен сеф на рецепција (види111)

<sup>105</sup> Приемот на радиото може да се организира преку телевизија или централен телекомуникациски систем на хотелот.

		за конфигурација на канал							
	125	ТВ со соодветна големина со далечинско и можност за конфигурација на канали и тв агенда	6	6				М	М
	126	Дополнителен ТВ во апартманите со соодветна големина за собата	2						
	127	Сателитска ТВ <sup>106</sup> или кабловска телевизија	2	2					
	128	Канали со плаќање или виде оигри со можност за заклучување за деца	5						
Телекомуни кации	129	Факс на рецепција	1	1	М	М	М	М	М
	130	Јавна говорница за гости	1	1	М	М	М	М	М
	131	На барање (мобилен) тел. во собата со повеќејазично упатство <sup>107</sup>	3				М		
	132	Тел. во соба со повеќејазично упатство	8	8				М	М
	133	Интернет конекција (WLAN) во јавните прост.	2	2			М <sup>108</sup>	М	М
	134	Интернет конекција во соба (WLAN)	8	8			М <sup>109</sup>	М	М
	135	Достапен Интернет терминал за гостите	5	5				М	
	136	РС во собата на барање	1						М
	137	РС во соба	3						
Разно	138	Информации за хотелот <sup>110</sup> (информациите на хотелот мора да бидат дадени во апликацијата)	1		М	М			
	139	Прирачник А – Ш (прирачник А – Ш мора да биде даден со апликацијата)	2				М		
	140	Повеќејазичен прирачник А – Ш (повеќејазичниот А – Ш прирачник мора да биде даден со апликацијата)	3	3				М	М
	141	Достапен материјал за регионални информации на рецепција	1	1	М	М	М	М	М

<sup>106</sup> Дигитални тв канали може да имаат прием и со антена.

<sup>107</sup> Гостинот мора да биде информиран за оваа понуда за време на пријавувањето.

<sup>108</sup> Или Интернет пристап во соба (види 134).

<sup>109</sup> Или Интернет пристап во јавна просторија (види 133)

<sup>110</sup> Информациите за хотелот вклучуваат време за појадок, време за одјавување од соби, како време на отворање на локалите во хотелот.

142	Дневен весник во соба	3	3					
143	Магазин во соба	1	1					М
144	Прибор за пишување и блок	1	1			М	М	М
145	Фолдер за кореспонденција	1	1				М	М
146	Преса за панталони	3						
147	Торба за перење	1	1			М	М	М
148	Прибор за шиене на барање	1				М <sub>111</sub>		
149	Прибор за шиене во собата	2	2				М	М
150	Лажица за чевли во соба	1						М
151	Прибор за чистење на чевли на барање	1				М <sub>112</sub>		
152	Прибор за чистење на чевли во соба	2	2				М	М
153	Машина за чистење на чевли во хотелот	3				М <sub>113</sub>	М <sub>114</sub>	М <sub>40</sub>
154	Шпион на врата	2						
155	Дополнително заклучување на вратата од собата	3						

Чистење на собите, замена на постелнина, пијалаци, појадок, храна, рецепција, услуги за перење и пеглање, плаќање и разно, претставуваат составни категории на третата област „УСЛУГА“ од Правилникот за категоризација.

Минималните критериуми од оваа област, за хотел од 4 ѕвезди се исполнети, со што се овозможени 92 поени, додека дополнителни 16 поени се стекнати од критериумите кои се индивидуална определба на хотелот за зголемување на вкупниот збир на поени од кој се детерминира можна повисока категоријата на хотелот. Расчленето, дополнителните поени од областа УСЛУГА се добиени од следните критериуми: Време за ручек од 2 часа, Време за вечера од 3 часа, Регионална кујна, Повик за будење, Чадор на рецепција или во соба, Списанија, Банкет за најмалку 100 лица, Придружба на гостите до соба при пристигнувањето, Turndown service (втор сервис), Сервис секретарка (посебна канцеларија и достапен персонал) и Конференциска услуга.

<sup>111</sup> Наместо прибор за шиене на барање, може да се понуди услуга за шиене (види 212)

<sup>112</sup> Наместо прибор за чистење чевли на барање, услуга за чистење може да се понуди (види 213). Машина за чистење во хотелот го исполнува овој критериум (153)

<sup>113</sup> Наместо машина за чистење во хотелот, услуга чистење на чевли може да се понуди (213)

Прибор за чистење чевли во соба го исполнува овој критериум (152)

<sup>114</sup> Наместо машина за чистење чевли може да се понуди услуга за чистење чевли (213)

Вкупните поени од оваа област, која вклучува вкупно 67 критериуми, изнесуваат 108 и тоа: 8 поени добиени од категоријата Чистење на собите/замена на постелнина, 7 поени добиени од категоријата Пијалаци, 5 поени добиени од категоријата Појадок, 31 поен добиени од категоријата Храна, 15 поени добиени од категоријата Рецепција, 2 поени добиени од категоријата Услуги за перење и пеглање, 4 поени добиени од категоријата Плаќање и 36 поени добиени од категоријата Разно.

УСЛУГА									
Област	Бр.	Критериум	Бодови	Предлог бодови	★	★	★	★	★
Чистење на собите/замена на постелнина	156	Секојдневно чистење на собите	1	1	М	М	М	М	М
	157	Секојдневно менување на крпи на барање	1	1	М	М	М	М	М
	158	Менување на постелнина барем еднаш неделно	1		М	М	М		
	159	Менување на постелнина два пати неделно	2	2				М	М
	160	Секојдневно менување на постелнина на барање	4	4				М	М
Пијалаци	161	Понуда на пијалаци во хотелот	1		М	М			
	162	Диспанзер за пијалаци во хотелот	1						
	163	Пијалак во соба	2	2			М	М	М
	164	16 часа room services за пијалок	2						
	165	24 часа room services за пијалак	4					М <sup>115</sup>	
	166	Мини бар	5	5				М <sup>116</sup>	М
	167	Машина за кафе или чај во соба заедно со додатоци	4						
Појадок	168	Појадок <sup>117</sup>	1		М				
	169	Појадок Шведска маса или соодветно мени за појадок <sup>118</sup>	2			М	М		

<sup>115</sup> Или мини бар (види 166)

<sup>116</sup> Или 24 часа собна послуга (види 165)

<sup>117</sup> Појадокот вклучува барем еден топол пијалак (кафе или чај), овошен сок, овошје или овошна салата, избор на леб или лепчиња со путер, мармалад, сувомесно и сирење.

<sup>118</sup> Самопослужување со најмалку онолку видови како и кај основниот појадок, со јајца и мусли.



Храна	170	Појадок Шведска маса или соодветно мени за појадок исто така и преку room service	5	5				М	М
	171	Мени карта за појадок како room service	2						М
	172	Време за ручек од 2 часа	2	2					
	173	Време за вечера од 3 часа	2	2					
	174	Мени со три гангови или „a la carte“ или Шведска маса	1		М	М			
	175	Избор на менија со 3 гангови или „a la carte“ или Шведска маса	2	2			М	М	М
	176	Собна послуга за храна до 22:00	5	5				М	
	177	Собна послуга за храна 24 часа	10						М
	178	Ресторан <sup>119</sup> отворен мин. 5 дена во неделата	По 5 за секој, макс 10		М (мин1)	М (мин1)	М (мин1)		
	179	A la carte <sup>45</sup> ресторан отворен мин. 6 дена во неделата	По 8 за секој, макс. 16	<sup>16</sup> Ресторан и ВИП ресторан				М (мин1)	
	180	A la carte <sup>45</sup> ресторан отворен мин. 7 дена во неделата	По 10 за секој, макс. 20						М (мин1)
	181	Диетална кујна (диетално квалификуван готвач, нутриционист)	2						
	182	Регионална кујна <sup>120</sup>	4	4					
	183	Рецепција достапна преку телефон и од внатре и од надвор	1		М	М			
Рецепција	184	Рецепција отворена 14 часа, достапна преку телефон 24 часа од внатре и од надвор	3				М		
	185	Рецепција отворена 18 часа, достапна 24 часа преку тел. од внатре и од надвор	4	4				М	
	186	Рецепција отворена 24	6						М

<sup>119</sup> Секој од нив со раличен концепт, избор на храна и локација.

<sup>120</sup> Мени картата има значаен дел од локалните и регионалните специјалитети. Се користат производи од регионот.

		часа, достапна преку тел. 24 часа и од внатре и од надвор.							
	187	Двојазичен персонал (англиски/германски)	2	2			М	М	
	188	Повеќејазичен персонал (англиски, германски и уште еден странски јазик)	4						М
	189	Фотокопир или можноста да се добијат фотокопии	2	2				М	М
	190	Портир или Валет-паркинг	4						М
	191	Валет Паркинг (191-194 секој со посебен персонал)	15						
	192	Портир (191-194 секој со посебен персонал)	15						
	193	Консиерж (191-194 секој со посебен персонал)	15						М
	194	Момче за куфери – Бел Бој (191-194 секој со посебен персонал)	15						М
	195	Сервис за багаж на барање	2	2			М	М	
	196	Сервис за багаж	5						М
	197	Сигурен сервис за чување на багаж за гости кои доаѓаат или заминуваат	5	5				М	М
Услуги за перење и пеглање	198	Хемиско чистење (донесено во 9, вратено за 24 час)	1						
	199	Хемиско чистење (донесено во 9, вратено за 12 часа)	2						
	200	Сервис за пеглање (вратено за 1 час)	2						М
	201	Сервис за перење и пеглање (вратено по договор)	1				М		
	202	Сервис за перење и пеглање (доставено во 9 часот, вратено истиот ден-без викенди)	2	2				М	
	203	Сервис за перење и пеглање (доставено во 9 часот, вратено во рок од 12 часа)	4						М
Плаќање	204	Кредитни картички	2	2			М	М	М

						<sup>121</sup>	<sup>47</sup>		
	205	Дебитни картички	2	2		M <sub>122</sub>	M <sub>48</sub>	M <sub>48</sub>	M <sub>48</sub>
Разно	206	Професионална поддршка за Интернет технологија во хотелот	2	2				M	M
	207	Повик за будење (за повик за будење види 77)	2	2					
	208	Чадор на рецепција или во соба	1	1					
	209	Продажба на билети на рецепција (за кино, театар)	1						
	210	Списанија	1	1					M
	211	Дневни весници	2	2				M	M
	212	Сервис за шиене	2	2				M	M
	213	Сервис за чистење чевли	2				M <sub>123</sub>	M <sub>124</sub>	M
	214	Сервис за изнајмување лимузина	2						M
	215	Понуда на санитарни производи (четка за заби, паста за заби, комплет за бричење)	2	2		M	M	M	M
	216	Банкет за најмалку 50 лица <sup>125</sup>	2						
	217	Банкет за најмалку 100 лица <sup>51</sup>	4	4					
	218	Банкет за најмалку 250 лица <sup>51</sup>	8						
	219	Персонален поздрав за секој гостин со свежо цвеќе или подарок во соба (не само порака на ТВ)	6						M
	220	Придружба на гостите до соба, при пристигнувањето	2	2					
	221	Turndown service in the evening as an additional room <sup>126</sup>	10	10					M
	222	Сервис секретарка (посебна канцеларија и достапен персонал)	3	3					

<sup>121</sup> Или дебитни картички (види 205).

<sup>122</sup> Или кредитни картички (види 204).

<sup>123</sup> Наместо сервис за чистење на чевли, може да се понуди машина за чистење на чевли (види 153), или прибор за чистење во соба (види 152) .

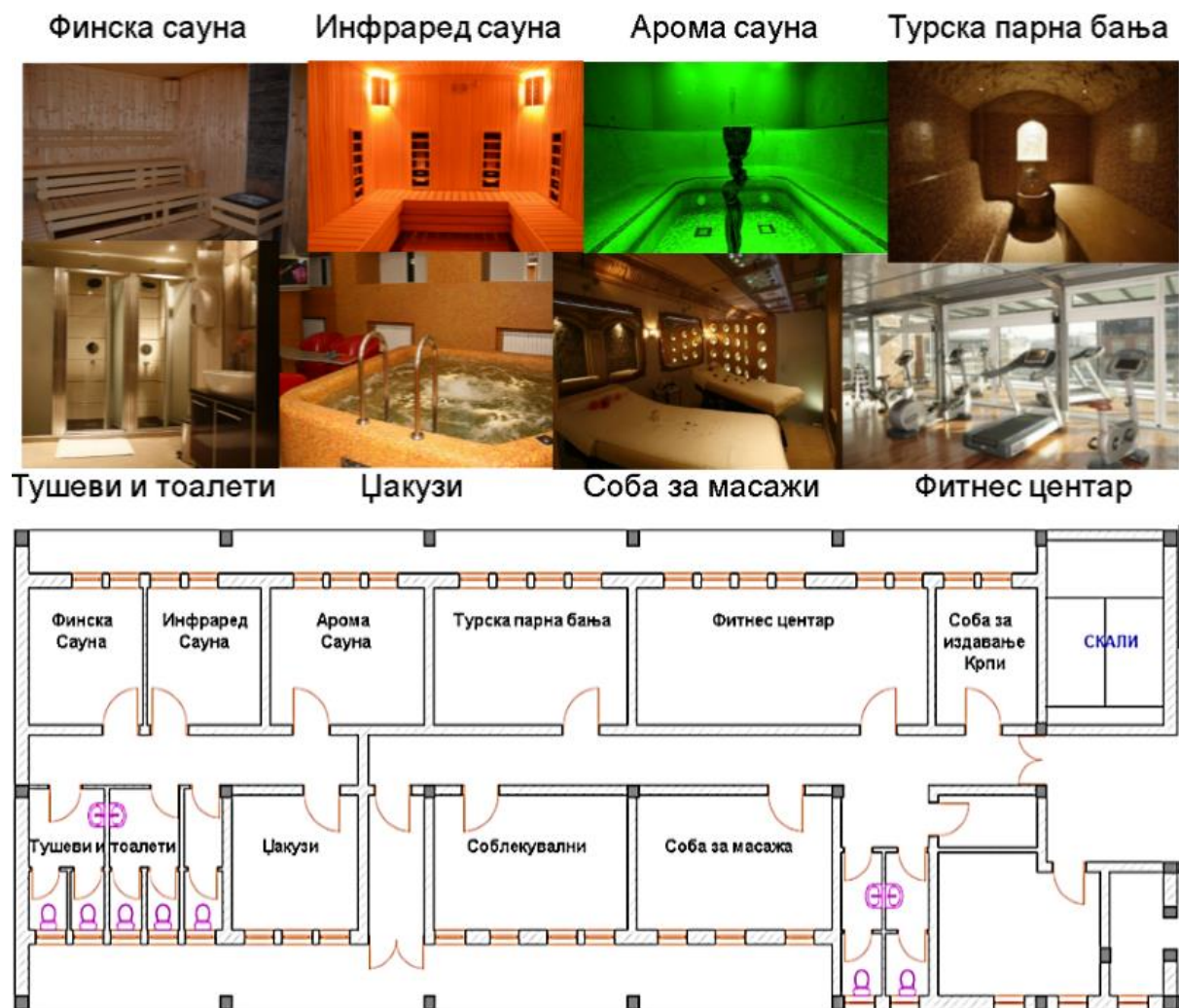
<sup>124</sup> Наместо сервис за чистење на чевли, може да се понуде машина за чистење на чевли (види 153).

<sup>125</sup> Не е вклучена површината на ресторантот.

<sup>126</sup> Таканаречен втор сервис. Промена на крпи, испразнување на кошницата со ѓубре.

	223	Конференциска услуга (посебен оддел посебен персонал, поени се добиваат само доколку е исполнет еден од критериумите 253-255)	5	5					
--	-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	--	--	--	--	--

Во состав на областа „СЛОБОДНИ АКТИВНОСТИ“ припаѓаат 19 критериуми поделени во 3 категории. Наставниот конгресен центар при УГД располага со Фитнес центар со површина од 27 м<sup>2</sup>, 2 кабини за масажа, Џакузи, Турска парна бања, Финска сауна, Инфраред сауна и Арома сауна. Со ова се исполнуваат 4 критериуми од областа „СЛОБОДНИ АКТИВНОСТИ“ со што се стекнуваат поени: за категорија Домашна опрема и дополнителни активности (4 поени) со критериумот Фитнес со повеќе различни направи, за категорија Спа / Центар за убавина (27 поени) со критериумите Масажа (целосна масажа на тело, масажа на стапала, лимфна дренажа), Џакузи, Сауна (со мин. 6 седишта) и Бања/базен со минимум 4 третмани (бања, блато, амам хидротерапија), за категорија Разно (6 поени) со критериумите Изнајмување на спортска ски опрема и Сопствен тревник. Со оглед на тоа дека критериумите од областа Слободни активности не се задолжителни, сите 37 поени се добиени на база на критериумите од индивидуална определба на хотелот.



Слика 50. Шема на Спа центар  
Figure 50. Spa Center Plan

СЛОБОДНИ АКТИВНОСТИ									
Област	Бр.	Критериум	Бодови	Предлог бодови	★	★	★	★	★
Домашна опрема и дополнителни активности	224	Соба за читање и пишување (одделни простории)	1						
	225	Библиотека	2						
	226	Детска област (игротека, игралиште)	4						
	227	Фитнес со најмалку 4 различни направи <sup>127</sup>	4	4					

<sup>127</sup> Собата за фитнес да има најмалку 20м<sup>2</sup>

Спа Центар / за убавина <sup>128</sup>	228	Солариум <sup>129</sup>	2						
	229	Масажа (целосна масажа на тело, масажа на стапала, лимфна дренажа)	2 per cabin, max 6	2x2 = 4					
	230	Посебна соба за релаксација <sup>130</sup>	3						
	231	Џакузи	3	3					
	232	Сауна (со мин. 6 седишта) По 5 поени за секој тип	Макс .15 <sup>131</sup>	3x5= 15					
	233	Салон за убавина <sup>132</sup> со минимум 4 третмани за убавина (на пр., третман за лице, маникир, педикир, масажа)	5						
	234	Бања/базен <sup>133</sup> со минимум 4 третмани (бања, блато, амам хидротерапија)	5	5					
	235	Базен <sup>134</sup> (надвор) или вештачко езерце <sup>135</sup>	10						
	236	Базен <sup>136</sup> (внатре)	15						
Разно	237	Хост, програма за забава	3						
	238	Дадилка на барање	1						
	239	Детска грижа (за деца помали од 3 години) најмалку 3 часа во работните денови на неделата од страна на квалификуван кадар	10						
	240	Детска грижа (за деца постари од 3 години) најмалку 3 часа во неделата од страна на квалификуван кадар	10						
	241	Изнајмување на спортска опрема (ски, велосипед, брод)	2	2					
	242	Сопствена плажа или тревник	4	4					

<sup>128</sup> Спа центарот мора да биде достапен без преминување на ресторан или други делови

<sup>129</sup> Кабината мора да биде најмалку 10м<sup>2</sup>

<sup>130</sup> Собата за релаксација мора да биде најмалку 20м<sup>2</sup>

<sup>131</sup> Типови за сауна: жешко/суво (финака сауна), соба пареа

<sup>132</sup> Кабината мора да има минимум 10м<sup>2</sup>

<sup>133</sup> Кабината мора да има минимум 10м<sup>2</sup>

<sup>134</sup> Надворешниот базен да има најмалку 60м<sup>2</sup>

<sup>135</sup> Вештачко езерце е направено за пливање или капење

<sup>136</sup> Внатрешниот базен да има најмалку 40м<sup>2</sup>

Аранжман на понудата е петтата област од Правилникот за категоризација со вкупно 10 критериуми. Предлог 14 поени од минималните критериуми од оваа област се сметани од условите кои ги нуди хотелот и тоа: систем за поплаки, систем за сослушување на гости, веб-страница со реални слики од хотелот и насока за локација на Интернет. Наставниот конгресен центар при УГД поседува НАССР сертификат кој претставува критериум од индивидуална определба на хотелот и се бодува со 5 поени. Соберени, поените од областа „РАСПОРЕД НА ПОНУДАТА“ изнесуваат 19.

РАСПОРЕД НА ПОНУДАТА									
Област	Бр.	Критериум	Бодови	Предлог бодови	★	★	★	★	★
	243	Систем за поплаки <sup>137</sup>	3	3			М	М	М
	244	Систем за сослушување на гости <sup>138</sup>	5	5				М	М
	245	Мистериозен гостин <sup>139</sup> (прилог доказ во барањето)	15					(М) <sup>140</sup>	М
	246	Поседување на НАССР сертификат	4	4					
	247	Поседување на ISO 9001 сертификат	6						
	248	Поседување на ISO 22000 сертификат <sup>141</sup>	15						
	249	Веб-страница со реални слики од хотелот <sup>142</sup>	5	5			М	М	М
	250	Резервации преку Интернет <sup>143</sup>	5						
	251	Насока за локација на Интернет	1	1		М	М	М	М
	252	Покана за гостите што заминуваат да напишат преглед на веб страната или на веб портал	5						

<sup>137</sup> Системот за жалби вклучува структурна желба, евалуација и одговор.

<sup>138</sup> Активен систем за собирање оценување на мислењето на гостите, со цел подобрување уредување на слабостите и подобрување на квалитетот на услугата.

<sup>139</sup> Да се прифати тајниот прашалник мора да се исполнети следните услови: најмалку еднаш за време на периодот на класификација, професионална контрола и анализа на документи од надворешни лица. Скриена внатрешна контрола исто така се прифаќа.

<sup>140</sup> Тајниот прашалник е минимум критериум за Супериор хотели со 4 ѕвезди.

<sup>141</sup> Со поседувањето на ИСО 22000 се задоволени критериумите 246 и 247 и се добиваат поени само за критериум 248.

<sup>142</sup> Најмалку надворешен поглед, јавна површина.

<sup>143</sup> Едноставна е-пошта не е прифатлива.

Во Наставниот конгресен центар при УГД постои сала за конференција од 127,165 м<sup>2</sup> и просторија за работа во група. Во хотелот, за подобрување на функционалноста на конференциската сала и просторијата за работа во група, на располагање е телефон, Интернет пристап (WLAN), проектор, работен материјал, табли за постирање и флип табла. Конференциската сала е опремена со екран за проекција (соодветно спрема висината на таванот и големината на собата), закачалка, маса со микрофон, штекери, продолжен кабел, соодветно осветлување со вештачка светлина и индивидуална климатизација на просториите за конференција.

[illegible]

160



КОНФЕРЕНЦИСКИ САЛИ И ПРОСТОРИИ ВО ОБЈЕКТОТ									
Област	Бр.	Критериум	Бодови	Предлог бодови	★	★	★	★	★
Соби	253	Соба за конференција од најмалку 36м <sup>2</sup> до 100м <sup>2</sup> , висина на таванот најмалку 2,5м	5						
	254	Соба за конференција поголема од 100м <sup>2</sup> , висина на таванот од 2,75м	8	8					
	255	Соба за конференција поголема од 250м <sup>2</sup> , и висина на таванот од 3м	10						
	256	Конференциска канцеларија/простор за брзо пишување <sup>144</sup>	1						
	257	Простории за работа на група	4	4					
Телекомуникации	258	Телефон <sup>70 145</sup>	1	1					
	259	Интернет пристап (WLAN	2	2					
	260	Проектор	2	2					
	261	Работен материјал	1	1					
	262	3 табли за постирање за конференциска сала	1	1					
	263	Една флип табла по конференциска соба	1	1					
Опрема/Технологија	264	Екран за проекција (соодветно спрема висината на таванот и големината на собата, најмалку 1,50x1,50)	1	1					
	265	Закачалка во собата за конференција	1	1					
	266	Маса со микрофон	1	1					
	267	Најмалку 8 штекери, продолжен кабел)	1	1					
	268	Дневна светлина во собата за конференција и можност за затемнување	3						
	269	Соодветно осветлување со вештачка светлина <sup>146</sup>	2	2					

<sup>144</sup> Прифаќање само доколку еден од критериумите 235-255 е исполнет.

<sup>145</sup> Минимални критериуми за секоја соба за конференција.

<sup>146</sup> Инсталирани светилки од најмалку 300 луksi. Од 100м<sup>2</sup> светлото мора да се контролира со понтенциометар. Прифаќање само доколку еден критериум од 253-255 е исполнет.

	270	Индивидуална климатизација на просториите за конференција	3	3					
--	-----	-----------------------------------------------------------	---	---	--	--	--	--	--

### 7.3. Еколошко означување на Наставен конгресен центар при Универзитет „Гоце Делчев“

Еко хотелите претставуваат показател за развивање на еколошката свест и од страната на туристичката понуда – хотелскиот сектор и од страната на туристичката потрошувачка – туристот кој бара сместување во еколошки здрава животна средина. Основата на дефинирањето на еко хотели е „еколошки одговорни за животната средина со следење на практиките и начините за еко живеење“<sup>147</sup>. Овие хотели треба да бидат означени како зелени од независна трета страна или од страна на државата. Тие треба да ги следат строгите еко упатства, за на гостите да им се овозможи енергетски ефикасно сместување.

Основни карактеристики за еко хотел, во светската практика се: користење нетоксични средства за чистење и перење, постелнини од 100% органски памук, користење на обновливи извори на енергија како сончевата или енергијата на ветерот, рециклирање отпадоци, постоење на лист/карта за ре-употреба на крпи (повторно користење на крпите со цел намалување на потрошувачката на вода), енергетски ефикасно осветлување, служење локална храна, рециклирање на отпадната вода и слично<sup>148</sup>. Во светот постојат сајтови со листи на повеќе од 2500 „зелени“ хотели кои се наоѓаат низ целиот свет. Во тие листи, освен стандардната класификација и категоризација на хотелите, дадена е и додатна категоризација означена со од една до пет зелени ѕвезди кои се репрезент на „еко“ стандардите кои се запазени во соодветните хотели. Рангирањето на овие хотели се базира на степенот за заштеда на вода и енергија, искористувањето на алтернативните извори на енергија како и управувањето со отпадот и рециклирањето, сè во функција на заштита и зачувување на животната средина. Според бесплатниот online водич „Eco Hotels of The World“, кој засега претставува најсодржинска страна за

<sup>147</sup> Green Hotels Association. Преземено на 10 април 2013 г.  
<http://www.greenhotels.com>.

<sup>148</sup> Eco Hotels of the World - Eco Lodges, Green Hotels, Eco Holidays - Eco Lodges, Green Hotels, Eco Holidays. Преземено на 10 април 2013 г.  
<http://www.ecohotelssoftheworld.com>.

пребарување на рангирани еко хотели низ светот, категоризирањето со зелени ѕвезди се реализира низ 5 категории<sup>149</sup>: енергија, вода, отпад, еко-активност и заштита. Секоја категорија, се оценува со оценка помеѓу: најниска 1 зелена ѕвезда и највисока 5 зелени ѕвезди, по формулар за рангирање, креиран по критериумите за секоја категорија одделно. Зелената ѕвезда со која еко хотелот ќе се категоризира, се добива од просекот на ѕвездите од петте категории.

Еколошкото работење на хотелите во нашата земја е во надлежност на Министерството за животна средина и просторно планирање. Во 2005 година, донесен е Закон за животна средина, врз основа на кој, во 2009 година е донесен Правилник за националните критериумите за еколошко означување на туристичко сместување. Критериумите имаат за цел да ги ограничат главните влијанија врз животната средина од трите фази на животниот циклус на услугите и тоа: набавка, подготовка на услугите и отпад. Тие особено имаат за цел: да ја ограничат потрошувачката на енергија, да ја ограничат потрошувачката на вода, да го ограничат создавањето на отпад, да се даде поддршка на употребата на обновливи извори на енергија кои се помалку штетни за животната средина, да се промовира еколошка комуникација и едукација<sup>150</sup>.

Главни препознатливи критериуми за Наставниот конгресен центар при УГД како еколошки сместувачки капацитет, можат да бидат:

1. Древниот отпад (во сегментот енергија, за затоплување);
2. Сончеви колектори (во сегментот вода, во поглед на кујнски и санитарни цели).

Доколку се разработи стратегија за користење на овие два обновливи извори на енергија во Наставниот конгресен центар при УГД, освен што би се исполниле главните критериуми за еколошко означување, хотелот би функционирал по насоките од ЕУ. Следејќи ги обврските на европските земји за учество од 21% на обновливи извори на енергија во финалната енергија, во нашата земја се изготвени 4 можни сценарија за планираното учеството на

---

<sup>149</sup> Eco Hotels of the World - Eco Lodges, Green Hotels, Eco Holidays - Eco Lodges, Green Hotels, Eco Holidays. Преземено на 15 април 2013 г. <http://www.ecohotels-of-the-world.com>.

<sup>150</sup> Министерство за животна средина и просторно планирање. Физибилити студија за донесување на национални критериуми за доделување на еколошка ознака за туристичко сместување (2008). Преземено на 15 април 2013 г. <http://www.moepp.gov.mk/>

ОИЕ во финалната енергија до 2020 година, според кои, процентот се движи од 21% до реално остварливи 25%<sup>151</sup>.

- При планското сечење на шумите, проретчувањето на истите, сечење за изградба на патишта и сечење на опожарени и заболени дрва се создаваат отпадоци во облик на гранки, делови од стебла, кора, корења, иверки и др. Отпадоците од сечата на шумите изнесуваат во просек околу 8% од вкупната сеча. Според одредени истражувања спроведени во 2000 година, отпадоците од сечата на шумите во Македонија се проценети на околу 14% од вкупната сеча<sup>152</sup>. Анализирајќи ја состојбата во нашата земја, може да се истакне дека реално постојат услови за користење на овој обновлив извор на енергија за затоплувањето во Наставниот конгресен центар при УГД, иако собирањето на отпадот во тешко пристапните планински предели би повлекло соодветна цена која би била релативно висока. Со ова би се делувало на искористување на потенцијалот на биомасата кој до сега е неискористен<sup>153</sup>;
- Географската позиција и климата во Македонија нудат солидна перспектива за користење на сончевата енергија. Со очекуваното зголемување на цената на електричната енергија во регионот, соларните системи стануваат сè поатрактивни. Поставувањето на соларни колектори на Наставниот конгресен центар при УГД од една страна би значело високи почетни трошоци, но од друга страна исплатлива инвестиција со оглед на долгиот век (>25 години). Со правилна пресметка на бројот на колектори, се смета дека во летниот период, со соларните колектори се задоволува 90-100% на потребите за топла вода за санитарни потреби. Во есенскиот и пролетниот период тој процент се движи помеѓу 50-70%, додека во зимскиот период тој процент се движи помеѓу 10-25%.

---

<sup>151</sup> Стратегија за развој на енергетиката во Република Македонија до 2030 година, МАНУ, 2010.

<sup>152</sup> Стратегија за искористувањето на обновливите извори на енергија во Република Македонија до 2020 година, МАНУ, 2010.

<sup>153</sup> Биомасата за согорување е застапена со 59% во искористувањето на обновливите извори на енергија во Македонија. Од вкупната биомаса која што се користи за енергетски потреби, дрвото и дрвениот јаглен заземаат 80%. Преостанатите 20% претставуваат отпадна биомаса, пред сè отпадоци од преработка на дрва и од шуми, гранки од винова лоза, оризови лушпи и гранки од овошни дрва.

Сметајќи на овие два доминантни критериуми кои би го диференцирале Наставниот конгресен центар при УГД во сместувачки капацитети кои влијаат на зачувување на животната средина, за да се исполнат условите за еколошко означување, потребно е да се исполнат и критериумите од Правилникот за критериумите коишто треба да се исполнат за добивање на еколошка ознака за туристичко сместување, донесен од Министерството за животна средина и просторно планирање.

Согласно Правилникот за критериумите кои треба да се исполнат за добивање на еколошка ознака за туристичко сместување од Законот за животна средина<sup>154</sup>, за Наставниот конгресен центар при УГД да добие еколошка ознака за еколошки услуги, туристичкиот капацитет треба да ги исполнува подолу дадените критериуми (Табела 10) кои се поделени на задолжителни критериуми (од кои сите мора да се задоволат/исполнат) и изборни критериуми<sup>155</sup> (може да се задоволат само определен дел<sup>156</sup>).

Во зависност од исполнувањето на задолжителните критериуми, како и од минималниот збир на бодови од изборните критериуми, Наставниот конгресен центар при УГД реално може да ја добие еколошката ознака за еко-услуги, односно еколошко туристичко сместување.

Решението за еколошката ознака ја доделува министерот кој раководи со органот на државната управа надлежен за работите од областа на животната средина, на препорака од Комисијата<sup>157</sup> и врз основа на

---

<sup>154</sup> Законот за животна средина (2005). Службен весник на Р.М. бр. 53/05, 81/05, 24/07.

<sup>155</sup> Изборни критериуми се бодуваат. Бројот на исполнети критериуми мора да соодветствува со збир од 16,5 поени. Потребниот збир треба да се зголеми за по 1 поен за секој од трите дополнителни можности/простории кои треба да се понудат како дел од услугата на туристичко-сместувачкиот капацитет: ресторан, фитнес активности и зелени површини. Ресторанската услуга вклучува најмалку појадок. Фитнес активностите вклучуваат сауни, базени и сл. во состав на сместувачкиот комплекс. Зелените површини подразбираат паркови и градини кои се отворени за гостите.

<sup>156</sup> Законот за животна средина (2009). Правилник за критериумите коишто треба да се исполнат за добивање на еколошка ознака за туристичко сместување. Службен весник на Р.М. бр. 02/2009.

<sup>157</sup> Комисијата за еколошка ознака има претставници од следните органи:

- Министерство за животна средина и просторно планирање
- Министерство за економија
- Институт за стандардизација
- Министерство за здравство
- Стопанска комора
- Невладина еколошка организација или организација на потрошувачи
- Научни институции
- Претставници на индустријата или трговијата, експерти за животна средина.

поднесената Пријава за доделување еколошка ознака. Еколошката ознака се состои од<sup>158</sup>.

1. Графички дел „лого“<sup>159</sup> и
2. Текстуален дел – во кој е наведена основата за доделување на еколошка ознака, за секоја група на производи/услуги наменета за потрошувач<sup>160</sup>



Слика 52. Форма и содржина на еколошката ознака  
Figure 52. Form and characteristics of eco labeling

Еколошкото работење на хотелот носи двострани придобивки. Зачувувањето на животната средина и развивањето на еколошката свест кај туристите се главните придобивки. Од економски аспект на хотелиерите, со редуцирањето на трошоците, во овој случај главно преку користење на обновливите извори на енергија, се влијае на зголемување на добивката од работењето. Со ова се овозможува рамнотежа меѓу еколошката, економската и социо-културната димензија на туристичкиот развој. Намалувањето на трошоците на работењето на хотелот влијаат на намалување на цените на услугите што ги нуди, што би водело до конкурентска предност. Според евиденцијата до сега, иако реално постојат услови за утврдување на еколошка ознака на некои хотели кои имаат развиено еколошка политика во своето работење, во нашата земја не постои хотел кој е регистриран како хотел со еколошка ознака.

<sup>158</sup> Закон за животната средина (2005). Правилник за формата и содржината на еколошката ознака, начинот, условите и постапката за нејзино доделување и користење, како и составот и начинот на формирање и работа на Комисијата за еколошка ознака. Службен весник на Р.М. бр.109/2005.

<sup>159</sup> Графичкиот дел „лого“ е со големина 50x75 мм и претставува комбинација на стилизирано сонце покриено долу десно со зелен лист, сместени на сина основа во облик на капка вода врз долната половина од зелен квадрат. Сонцето е составено од златножолти радијални зраци и диск со тродимензионален ефект, а листот е со шари кои потсетуваат на земјините паралели и меридијани.

<sup>160</sup> Составен дел на графиката на логото е радијален текст над сончевите зраци, кој за потребите на Министерството за животна средина и просторни планирање гласи „еко-производ“ или „еко-услуга“.

Табела 10. Критериуми за еколошко означување<sup>161</sup>  
Table 10. Criteria of environmental labeling

Задолжителни критериуми
ЕНЕРГИЈА
1.Електрична енергија од обновливи извори
Најмалку 22% од електричната енергија да се добива од обновливи извори на енергија, како што е определено во директивата 2001/77/ЕС за промоција на електрична енергија добиена од обновливи извори на енергија на внатрешниот пазар. Овој критериум се однесува само за сместувања кои имаат пристап до пазар кој нуди електрична енергија генерирана од обновливи извори на енергија. Хотелиерот треба да обезбеди декларација од (или договор со) добавувачот на електричната енергија во која треба да биде наведен изворот на обновливата енергија, процентот на електрична енергија која се добива и максимумот со кој би можел да биде снабден. Според директивата 2001/77/ЕС за промоција на електрична енергија добиена од обновливи извори на енергија на внатрешниот пазар, изворите на обновлива енергија треба да значат извори на обновлива не-фосилна енергија (ветер, сонце, геотермален бран, морска енергија, хидроенергија, биомаса, депониски гас, гас од постројки за третман на отпадни води и биогаз).
2.Јаглен и мазут
Како извор на енергија не треба да се користи мазут кој содржи повеќе од 0,2% сулфур, како и јаглен. Овој критериум се однесува на туристички капацитети кои имаат независен систем за греење.
3.Електрична енергија за греење
Најмалку 22% од електричната енергија која се користи за загревање на собите и за санитарна топла вода треба да се обезбеди од обновливи извори на енергија, како што е дефинирано со директивата 2001/77/ЕС за промоција на електрична енергија добиена од обновливи извори на енергија на внатрешниот пазар. Овој критериум се однесува само на туристички капацитети кои имаат независен електричен систем за греење и кои имаат пристап до пазар кој нуди електрична енергија произведена од обновливи извори на енергија.
4.Ефикасност на бојлери
Ефикасноста на секој нов бојлер (генератор на топлина), купен за времетраењето на еколошката ознака, треба да биде најмалку 90% мерено во согласност со директивата 92/42/ЕЕС за барањата на ефикасност за нови бојлери за топла вода
5.Климатизација
Секој климатизер набавен за времетраење на еколошката ознака треба да има најмалку Б - класа енергетска ефикасност во согласност со директивата 2002/31/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на климатизери за домаќинства.
6.Изолација на прозорци
Сите прозорци во собите треба да имаат соодветен висок степен на термичка изолација, во согласност со локалните климатски услови, и треба да обезбедат соодветен степен на акустична изолација.
7.Исклучување на греењето или климатизацијата

<sup>161</sup> Закон за животна средина (2005). Правилник за критериумите коишто треба да се исполнат за добивање на еколошка ознака за туристичко сместување. Службен весник на Р.М. бр. 02/2009.

Доколку греењето или климатизацијата не се исклучуваат автоматски кога се отвораат прозорците, потребно е да се обезбеди лесно пристапна информација за потсетување на гостите да ги затворат прозорците кога работи греењето/климатизацијата.
<b>8.Исклучување на светлата</b>
Доколку нема автоматско исклучување на светлата во собата, потребно е да се обезбеди лесно достапна информација со која треба да се замолуваат гостите да ги исклучуваат светлата кога ја напуштаат собата.
<b>9.Енергетски ефикасни електрични светилки</b>
а) Во рок од една година од датумот на аплицирање, најмалку 60% од сите електрични светилки во сместувањето треба да имаат енергетска ефикасност Класа А, како што е дефинирано во директивата 98/11/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на светилки за домаќинства. Ова не се однесува на електрични светилки чии физички карактеристики не дозволуваат замена со електрични светилки кои штедат енергија.
б) Во рок од една година од аплицирањето, најмалку 80% од електричните светилки кои се поставени на места каде е веројатно да бидат вклучени повеќе од 5 часа на ден треба да имаат енергетска ефикасност Класа А, како што е дефинирано во директивата 98/11/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на светилки за домаќинства. Ова не се однесува на електрични светилки чии физички карактеристики не дозволуваат замена со електрични светилки кои штедат енергија.
<b>10.Контрола на времето во сауната</b>
Сите сауни треба да имаат тајмер/контрола на времето.
<b>ВОДА</b>
<b>11.Извори на вода</b>
Сместувањето треба да им објави на органите надлежни за водоснабдувањето за неговата желба да се префрли на различен извор на вода (површински води итн.) доколку локалните планови за заштита на водата покажуваат големо влијание врз животната средина од користењето на сегашниот извор на вода.
<b>12.Истек на вода од славини и тушеви</b>
Истекувањето на вода од славини и тушеви нема да поминува 12 литри во минута.
<b>13.Штедење на вода во бањите и тоалетите</b>
Во бањите и тоалетите треба да бидат поставени информации за тоа како да му се помогне на сместувањето да заштеди вода.
<b>14.Корпи за отпадоци во тоалетите</b>
Во секој тоалет треба да бидат поставени соодветни канти за отпадоци и гостите треба да се поттикнуваат да ги употребуваат кантите за отпадоци наместо тоалетите за соодветниот отпад.
<b>15.Испуштање на вода во WC шолји</b>
WC шолјите треба да имаат автоматско или рачно испуштање на вода, така што не треба истовремено повеќе од 5 шолји да испуштаат вода.
<b>16.Истекувања</b>
Персоналот треба да биде обучен да проверува секојдневно дали постојат видливи истекувања и да презема соодветни мерки доколку е потребно. Гостите треба да бидат повикани да го информираат персоналот за евентуални истекувања.



17.Менување на крпи и чаршафи
Гостите треба да бидат информирани за политиката за животна средина на туристичко-сместувачките капацитети, според која крпите и чаршавите се менуваат на барање на гостите, или еднаш неделно во сместувачките капацитети од пониска класа или двапати неделно во сместувачките капацитети од повисока класа.
18.Наводнување на цвеќиња и градината
Цвеќињата и градината треба да се наводнуваат пред пладне (наутро) или по заоѓањето на сонцето, каде што регионалните или климатските услови го дозволуваат тоа.
19.Третирање на отпадните води
Сите отпадни води треба да бидат подложени на третман. Доколку не постои врска со локалната постројка за третирање на отпадни води, туристичко-сместувачкиот капацитет треба да има сопствен систем за третман кој ги исполнува барањата на локалната, националната или европската легислатива.
20.План за отпадни води
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да побара од локалните власти план за отпадните води и доколку таков постои истиот треба да го следи.
<b>ДЕТЕРГЕНТИ И СРЕДСТВА ЗА ДЕЗИНФЕКЦИЈА</b>
21.Средства за дезинфекција
Средствата за дезинфекција треба да се употребуваат само доколку е неопходно да се исполнат правните барања во врска со хигиената.
22.Обука на персоналот за употреба на детергенти и средства за дезинфекција
Персоналот треба да биде обучен да не ја преминува препорачаната доза при употреба на детергенти и средства за дезинфекција која е назначена на пакувањето на овие производи.
<b>ОТПАД</b>
23.Сепарација на отпадот од страна на гостите
Треба да се обезбедат адекватни контејнери за да им се овозможи на гостите да вршат сепарација на отпадот во согласност со локалниот/националниот систем за сепарација. Јасна и достапна информација во собите треба да ги потсетува гостите да го сепарираат отпадот.
24.Опасен отпад
Персоналот врши сепарација на опасниот отпад во согласност со Законот за управување со отпад („Службен весник на РМ“, бр. 68/04, 71/04 и 107/07) и Листата на видови отпад („Службен весник на РМ“, бр. 100/2005) заради негово соодветно одлагање. Ова вклучува тонери, мастила, опрема за фрижидери, батерии, лекови. Доколку локалните власти не обезбедиле одлагање на опасниот отпад, барателот секоја година треба да доставува изјава дадена од локалните власти дека не постои систем за одлагање на опасниот отпад.
25.Сепарација на отпад
Персоналот треба да врши сепарација на отпадот по категории со кои потоа одделно треба да ракуваат локалните или националните постројки за управување со отпад. Доколку локалните власти не нудат/овозможиле сепарација на отпадот и/или одлагање, туристичко-сместувачкиот капацитет треба да им се обрати искажувајќи ја својата подготвеност за сепарација на отпадот и изразувајќи загриженост за недостатокот на можноста за сепарација на отпадот при собирањето и/или одлагањето. Барањето до локалните власти да обезбеди сепарација на отпадот при собирање и одлагање треба да се

доставува секоја година.
<b>26.Транспортирање на отпадот</b>
Доколку локалните власти за управување со отпад не го собираат отпадот близу до туристичко-сместувачкиот капацитет, истиот треба да обезбеди транспорт на сопствениот отпад до соодветното место, намалувајќи го транспортот колку што е можно повеќе.
<b>27.Продукти за една употреба</b>
Доколку не претставува законска обврска ниту еден од следниве продукти нема да се употребуваат во рестораните и собите: <ul style="list-style-type: none"> <li>• прибор за лична хигиена за една употреба (шампон, сапун, капи за туширање итн.)</li> <li>• чаши, чинии и прибор за јадење.</li> </ul>
<b>ДРУГИ УСЛУГИ</b>
<b>28.Забрането пушење во заедничките простории</b>
Во дел од заедничките простории треба да биде забрането пушењето.
<b>29.Јавен транспорт</b>
Информациите за јавниот транспорт и како да се стигне до определени дестинации со помош на јавен транспорт треба да бидат лесно достапни и видливи за гостите. Доколку не постои соодветен јавен транспорт, информации за други начини на транспорт прифатливи за животната средина треба да бидат обезбедени.
<b>ГЕНЕРАЛНО УПРАВУВАЊЕ</b>
Барателите кои имаат систем за управување со животната средина во согласност со EMAS регулативата или сертифициран според ISO 14001 автоматски ги исполнуваат задолжителните критериуми за генерално управување дадени подолу. Во таков случај, доказ за исполнувањето на задолжителните критериуми за генерално управување е EMAS регистрација или ISO 14001 сертификат.
<b>30.Генерално одржување и сервисирање</b>
Целата опрема која се користи за обезбедување на туристичко-сместувачки услуги треба да биде сервисирана и одржувана во согласност со законот и од страна на квалификуван персонал. Што се однесува до опремата која се употребува, потребно е управителот да поседува декларација од производителот или друго стручно/техничко лице за зачестеноста на одржувањето и барањата кои законот ги поставува во врска со тоа. Хотелиерот треба да достави изјава за исполнување на овој критериум заедно со листа на опрема и лица/компаниии кои го прават одржувањето.
<b>31.Одржување и сервисирање на бојлери</b>
а) Одржување и сервисирање на бојлери треба да се извршува најмалку еднаш годишно или онолку често колку што тоа го бара законот, од страна на квалификуван персонал, следејќи ги CEI или националните стандарди, или според инструкциите на производителот. б) Тестирање на нивото на ефикасност во согласност со директивата 92/42/ЕЕС за барањата на ефикасност за нови бојлери за топла вода ложени со течни или гасни горива, или националната легислатива или инструкциите на производителот, дали е исполнето и дали емисиите се во дозволените граници, се врши еднаш годишно. Доколку одржувањето покаже дека горенаведените услови не се исполнети, треба да се спроведат корективни активности.

Хотелиерот треба да достави изјава за исполнување на двата дела од овој критериум заедно со опис на бојлерите и програма за нивно одржување, персонал/компаниј задолжени за одржување и што се проверува при одржувањето.
<b>32.План и програма со активности</b>
Управата треба да има план за заштита на животната средина и програма за негово реализирање. Програмата треба да ги идентификува целите на еколошкиот перформанс во однос на потрошувачката на енергија, вода, хемикалии и отпад, а кои треба да бидат поставувани секои две години, земајќи ги предвид и изборните критериуми. Треба да се назначи лице кое треба да делува како управител за животна средина на сместувачкиот капацитет и кој треба да биде задолжен за преземање на неопходните активности и достигнување на целите. Хотелиерот треба да достави изјава за исполнување на овој критериум заедно со копија од планот за заштита на животна средина и програмата за реализација на планот, како и постапка за земање предвид на придонесите од гостите.
<b>33.Обука на персоналот</b>
Туристичко-сместувачкиот комплекс треба да обезбеди информирање и обука на персоналот, вклучувајќи и пишани процедури/постапки или прирачници, за да осигури примена на еколошки мерки и да ја подигне свеста за еколошки прифатливо однесување. Соодветна обука треба да биде обезбедена за секој нов вработен во рок од 4 недели од почетокот на вработувањето и за сите вработени најмалку еднаш годишно. Хотелиерот треба да достави изјава за исполнување на овој критериум заедно со детали за програмата за обука, нејзината содржина, и кога и на кој персонал се одржува.
<b>34.Информации за гостите</b>
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да обезбеди информации за гостите, вклучувајќи ги и учесниците на конференции, за неговата политика за заштита на животната средина (еколошка политика), за превземените активности и еколошката ознака. Информациите активно треба да се даваат на гостите на рецепција и пораки со кои ги повикуваат гостите да ги поддржат еколошките цели треба да бидат поставени на видливи места, а посебно во собите.
<b>35.Податоци за потрошувачката на енергија и вода</b>
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да има постапка за собирање и проверка на податоците за целокупната потрошувачка на енергија (KWh), потрошувачка на струја (KWh), енергија искористена за греење (KWh) и потрошувачка на вода (литри). Податоците треба да се собираат заедно со секоја добиена сметка, или најмалку секои три месеци и треба да бидат изразени како потрошувачка по преспивање и по м <sup>2</sup> внатрешен простор. Сместувачкиот капацитет треба да поднесе извештај за резултатите еднаш годишно до органот надлежен за оценување на барањето. Хотелиерот треба да достави изјава за исполнување на овој критериум заедно со опис на постапката. При доставувањето на барањето треба да се достават податоци за погоре наведената потрошувачка на енергија најмалку за последните 3 месеци, а потоа на крајот од годината за изминатата година.
<b>36.Собирање на други податоци</b>
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да има постапка за собирање и проверка на податоците за потрошувачката на хемикалии (грамови на сува супстанца) и волумен на произведен отпад (литри и/или килограм на

несортиран отпад) Податоците треба да се собираат најмалку еднаш на 6 месеци и треба да бидат изразени како потрошувачка или производство по преспивање и по м <sup>2</sup> внатрешен простор. Сместувачкиот капацитет треба да поднесе извештај за резултатите еднаш годишно до органот надлежен за оценување на барањето.
37. Информации кои се појавуваат на еколошката ознака
Кутија 2 од еколошката ознака треба да го содржи следниот текст: <ul style="list-style-type: none"> <li>• мерки превземени за заштеда на енергија и вода,</li> <li>• мерки превземени за намалување на отпадот,</li> <li>• генерално еколошко подобрување.</li> </ul> Хотелиерот треба да достави примерок од подлогите на кои се користи логото заедно со изјава за исполнување на овој критериум.
ИЗБОРНИ КРИТЕРИУМИ
ЕНЕРГИЈА
38. Сончеви колектори и создавање на струја со помош на ветер (2 поени)
Туристичко сместувачкиот капацитет треба да има сончеви колектори или генератор за создавање на струја со помош на ветер кој снабдува или треба да снабдува најмалку 20% од целокупната потрошувачка на струја во текот на годината. Хотелиерот треба да достави изјава за исполнување на овој критериум заедно со документација за системот за создавање на струја со помош на ветер и податоци за неговиот потенцијал и излезни карактеристики.
39. Греење од обновливи извори на енергија (1,5 поени)
Најмалку 50% од севкупната енергија која се употребува во собите или топлата вода која се употребува во санитарните треба да биде од обновливи извори на енергија. Хотелиерот треба да достави изјава за исполнување на овој критериум заедно со податоците за потрошувачката на енергија при греење на собите или водата и документација која покажува дека најмалку 50% од оваа енергија доаѓа од обновливи извори.
40. Енергетска ефикасност на бојлери (1 поен)
Туристичко сместувачкиот капацитет треба да има бојлер со 4 ѕвезди како што е дефинирано во директивата 92/42/ЕС за барањата на ефикасност за нови бојлери за топла вода ложени со течни или гасни горива.
41. Емисиите на NOx на бојлерите (1,5 поени)
Бојлерот треба да биде класа 5 од EN 297 prA3 нормите кои ги регулираат NOx емисиите и треба да испуштаат помалку од 70mg NOx /KWh.
42. Централно греење (1 поен)
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да биде поврзан на централно греење.
43. Комбинирање на греење и енергија (1,5 поени)
Целата струја и греење потребни за сместувачкиот комплекс треба да се обезбедат со комбинирање на топлина и електрана (power plant).
44. Пумпа за греење (1,5 поени)
Туристичко сместувачкиот капацитет треба да има пумпа за греење и/или климатизер.
45. Надоместување на топлината (2 поени)
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да има систем за надоместување на топлината за 1 (1 поен) или 2 (2 поени) за следните категории: системи за разладување, вентилатори, машини за перење, машини за миење садови, базен(и), санитарни отпадни води.

46.Терморегулација (1,5 поени)
Температурата во секоја соба треба да биде индивидуално регулирана.
47.Изолација на постојните градби (2 поени)
Градбите (зградите треба да имаат изолација над минималните барање според националните прописи, за да се обезбеди намалување на користењето на енергијата.
48.Климатизација (1,5 поени)
Системот за климатизација треба да има Класа А енергетска ефикасност во согласност со директивата 2002/31/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на климатизери за домаќинства, или енергетска ефикасност која кореспондира со Класа А. Овој критериум не се однесува на апарати кои можат да користат други извори на енергија, воздух-во-вода и вода-во-вода апарати, или единици со излез поголем од 12 KW.
Проценка и верификација: Барателот треба да достави технички извештај од професионални техничари одговорни за инсталација, продажба и/или одржување на системот за климатизација.
49 Автоматско исклучување на климатизерите (1 поен)
При секое отворање на прозорците климатизерите треба да се исклучуваат автоматски.
50.Биоклиматска архитектура (2 поени)
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да биде изграден според принципот на биоклиматска архитектура.
51.Енергетска ефикасност на фрижидери (1 поен), машини за перење садови (1 поен), машини за миење алишта (1 поен) и канцелариска опрема (1 поен)
а) (1поен): Сите фрижидери треба да бидат Класа А енергетска ефикасност - директива 94/2/ЕС за имплементирање на директива 92/75/ЕЕС за енергетско означување на фрижидери, замрзнувачи и нивни комбинации за домаќинства и сите замрзнувачи и мини барови треба да бидат најмалку Класа Ц. Проценка и верификација: Барателот треба да достави документација за енергетската класа на фрижидерите, замрзнувачите, или мини баровите, назначувајќи ги оние кои имаат еколошка ознака.
б) (1 поен): Сите машини за миење садови треба да бидат Класа А - директива 97/17/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на машини за миење садови за домаќинства. Проценка и верификација: Барателот треба да достави документација за енергетската класа на машините за миење садови, назначувајќи ги оние кои имаат еколошка ознака. Забелешка: Машините кои не се покриени со директивата 97/17/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на машини за миење садови за домаќинства (на пр., индустриски машини за миење садови) не треба да бидат во согласност со овој критериум.
в) (1 поен): Сите машини за перење алишта треба да бидат Класа А - директива 95/12/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на машини за перење за домаќинства. Проценка и верификација: Барателот треба да достави документација за енергетската класа на машините за перење алишта, назначувајќи ги оние кои имаат еколошка ознака. Машините кои не се покриени со директивата 95/12/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на машини за перење за домаќинства (на пр., индустриски машини за миење садови) не треба да бидат во согласност со овој критериум.
г) (1поен): Најмалку 80% од канцелариската опрема (компјутери, монитори,

факсови, принтери, скенери, машини за фотокопирање) треба да се квалификуваат за ѕвезда за енергија во согласност со Регулативата 2422/2001. Проценка и верификација: Барателот треба да достави документација за квалификацијата за енергетска ѕвезда и да ја назначи опремата која веќе има еколошка ознака.
52.Позиционирање на фрижидерите (1 поен)
Кујнските фрижидери треба да бидат поставени и регулирани согласно принципите за заштеда на енергија.
53. Автоматско исклучување на светлата во собите за гости (1 поен)
Автоматски систем кој ги гаси светлата кога гостите ја напуштаат собата треба да биде инсталиран во 80% од собите на гостите.
54.Автоматско исклучување на надворешните светла (1 поен)
Непотребните надворешни светла треба да се исклучуваат автоматски.
ВОДА
55.Употреба на дождовница (1,5 поени) и рециклирана вода (1,5 поени)
а) (1,5 поени): Дождовницата треба да се собира, но нема да се користи за санитарни цели и пиење.
б) (1,5 поени): Рециклираната вода треба да се собира, но нема да се користи за санитарни цели и пиење.
56. Истекување на вода од славини и тушеви (1,5 поени)
Просечното истекување од славините и тушевите исклучувајќи ги славините во кадите, нема да надминува 8,5 литри во минута.
57.Испуштање на вода во WC шолји (1,5 поени)
Најмалку 80% од WC шолјите треба да употребуваат 6 литри или помалку вода при пуштање.
58.Потрошувачка на вода во машините за миење на садови (1 поен)
Потрошувачката на вода во машината за миење на садови (изразена како $W(\text{measured})$ ) треба да биде помала или еднаква на прагот дефиниран со равенката дадена подолу употребувајќи го истиот тест метод EN 50242 и циклус програма избрана според директивата 97/17/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на машини за миење садови за домаќинства: $W(\text{measured}) \leq (0,625 \times S) + 9,25$ каде што: $W(\text{measured})$ = измерена потрошувачка на вода во машината во литри по циклус, изразена до една децимала, $S$ = применлив број на регулации на стандардно место од машината за миење садови. Хотелиерот треба да достави технички извештај од професионални техничари одговорни за инсталација, продажба и/или одржување на машините за миење садови, како и доказ за доделена еколошка ознака на машините.
59.Потрошувачка на вода од страна на машините за перење алишта (1 поен)
Машините за перење кои се употребуваат во сместувачкиот комплекс или од страна на провајдерот на услугата (перење) треба да употребуваат 12 литри на вода или помалку за килограм алишта мерено според EN 60456:1999, при работа на програмата за памук 60°C според директивата 95/12/ЕС за имплементирање на директивата 92/75/ЕЕС за енергетско означување на машини за перење за домаќинства. Хотелиерот треба да достави технички извештај од професионални техничари одговорни за инсталација, продажба и/или одржување на машините за перење алишта, како и доказ за доделена еколошка ознака на машините. Сместувачкиот капацитет треба да обезбеди потврда од фирмата која го врши

перењето за потребите на истиот дека машините кои ги употребува го задоволуваат овој критериум.
60.Истекување и температура на водата од славина (1 поен)
Најмалку 80% од славините треба да овозможуваат прецизно и брзо регулирање на истекувањето и температурата.
61.Тајмери на славините/прскалките/тушевите (што и да е) (1 поен)
Прскалките во кујните или надвор треба да имаат систем за запирање на млазот на вода автоматски, по извесно време, ако не се употребуваат.
ОПАСНИ ХЕМИКАЛИИ
62.Детергенти (до 4 поени)
Најмалку 80% од тежината на детергентите за садови (машинско и рачно миење) и/или детергентите за алишта и/или сите видови на средства за чистење кои се користат во туристичко-сместувачкиот капацитет треба да имаат еколошка ознака или ИСО тип еколошка ознака (по еден поен за сите видови детергенти, вкупно четири). Проценка и верификација: Барателот треба да достави податоци и документација (вклучувајќи и фактури) назначувајќи ги количините на такви производи кои се употребуваат и количините кои имаат еколошка ознака.
63.Внатрешни бои и лакови (1 поен)
Најмалку 50% од внатрешното бојадисување во туристичко-сместувачкиот комплекс треба да биде направено со бои и лакови кои имаат еколошка ознака или ISO ознака. Проценка и верификација: Барателот треба да достави податоци и документација (вклучувајќи и фактури) назначувајќи ги количините на такви производи кои се употребуваат и количините кои имаат еколошка ознака.
64.Дозирање на средствата за дезинфекција во базените за пливање (1 поен)
Базените за пливање треба да имаат систем за автоматско дозирање кој треба да употребува најмалата доза од средствата за дезинфекција за соодветен хигиенски резултат.
65.Механичко чистење (1 поен)
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да има прецизна процедура за изведување на чистење без хемикалии, со употреба на микрофибер производи или други материјали за чистење без хемикалии или активности со сличен ефект.
66.Органска градина (1 поен)
Зелените површини треба да се уредуваат или без употреба на какви било пестициди или според принципите на органското земјоделство, според Регулативата 2092/91 или според националното законодавство.
ОТПАД
67.Компостирање (2 поени)
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да врши сепарација на релевантниот органски отпад (отпад од градината 1 поен, кујнски отпад 1 поен), а сепарацијата треба да ја врши според упатствата од локалните власти.
68.Отстранување на лименки од пијалаци (2 поени)
Доколку тоа не е задолжително според законот, пијалациите нема да се нудат во лименки.
69.Пакување на појадок (2 поени)
Доколку тоа не е задолжително според законот, единични пакувања нема да се употребуваат за појадок.

70.Одлагање на масло/зејтин (2 поени)
Треба да бидат инсталирани сепаратори и мастите и зејтинот кој служел за пржење треба да бидат соодветно одложени.
71.Употребени материјали и мебел (2 поени)
Употребениот мебел, ткаенини и други материјали треба да бидат продадени или дадени во добротворни цели или на други организации кои вршат собирање и редистрибуција на таквите добра.
ДРУГИ УСЛУГИ
72.Информации за животната средина (1,5 поени)
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да обезбеди информации за животната средина, како на пр., пораки за локалниот биодиверзитет, пределот и мерките за зачувување на природата.
73.Забрането пушење во собите (1 поен)
Пушењето треба да биде забрането во најмалку 50% од собите.
74.Велосипеди (1 поен)
На гостите треба да им биде овозможено да користат велосипеди.
75.Шишиња што можат повторно да се полнат (2 поени)
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да понуди најмалку еден од следниве пијалаци во шишиња што можат повторно да се полнат: безалкохолни пијалаци, вода и пиво. Проценка и верификација: Барателот треба да достави детално објаснување за тоа како туристичко-сместувачкиот капацитет го задоволува овој критериум, заедно со соодветна документација од набавувачот на шишињата.
76.Хартиени производи (до 2 поени)
Најмалку 50% од тоалет/хартиени марамчиња и/или канцелариска хартија треба да има еколошка ознака или ISO тип на еколошка ознака (по 1 поен за секоја од овие две категории на хартија) Проценка и верификација: Барателот треба да достави податоци и документација (вклучувајќи и релевантни фактури) за количеството на таквите производи кои се употребуваат и количеството на оние кои имаат еколошка ознака.
77.Трајни добра (до 3 поени)
Најмалку 10% од сите категории на трајни добра (платна на кревети, крпи, платна за чаршафи, компјутери, лаптопи, телевизори, душеци, мебел, машини за перење алишта и садови, фрижидери, правосмукалки, сијалици...) кои се присутни во туристичко-сместувачкиот комплекс треба да имаат еколошка ознака или соодветна ИСО еколошка ознака (по 1 поен за секоја категорија, најмногу до три категории). Хотелиерот треба да достави податоци и документација за количеството на таквите производи кои се поседуваат и количеството на оние кои имаат еколошка ознака.
78.Органска храна (1 поен)
Главните состојки за најмалку две јадења треба да бидат произведени со методи на органско земјоделство, во согласност со Регулативата (ЕЕС) 2092/91. Хотелиерот треба да достави изјава за тоа како туристичко-сместувачкиот капацитет го задоволува овој критериум, заедно со соодветна документација.
79.Локални прехранбени производи (1 поен)
Најмалку два локални прехранбени продукти треба да се нудат со секое јадење вклучувајќи го и појадокот. Хотелиерот треба да достави изјава за тоа како



туристичко-сместувачкиот капацитет го задоволува овој критериум, заедно со соодветна документација.
ОПШТО УПРАВУВАЊЕ
80.EMAS регистрација (3 поени) или ISO сертификат (1,5 поени) на туристичко-сместувачкиот капацитет
Туристичко-сместувачкиот капацитет треба да има EMAS регистрација (3 поени) или треба да биде сертифициран во согласност со ISO 14001 (1,5 поени). Проценка и верификација: Барателот треба да достави соодветен доказ од EMAS регистрацијата или ISO 14001.
81.EMAS регистрација (1,5 поени) или ISO сертификат (1 поен) на доставувачите/снабдувачите
Најмалку еден од главните снабдувачи или обезбедувачи на услуги, провајдер на туристичко-сместувачкиот капацитет треба да има EMAS (1,5 поени) или треба да биде сертифициран според ISO 14001 (1 поен).
82.Еколошки прашалник (1 поен)
Сместувачкиот капацитет треба да достави до гостите прашалник во кој гостите би требале да ги кажат своите гледишта за еколошкиот аспект на сместувачкиот капацитет.
83.Мерачи на енергија и вода (1 поен)
Сместувачкиот капацитет треба да има поставено мерачи на енергија и вода со цел да собере податоци за потрошувачката од различни активности или машини.
84.Дополнителни еколошки акции (1 поен)
Или: а) Дополнителни еколошки акции (до 1,5 поени секоја, до најмногу 3 поени): Управата на туристичко-сместувачкиот капацитет треба да преземе дополнителни акции за да ги подобри еколошките перформанси на капацитетот, а кои не се покриени со гореспоменатите критериуми (било задолжителни или изборни). Надлежниот орган кој го оценува барањето треба да даде најмногу 1,5 поени по акција. б) Еколошка ознака (3 поени): Туристичко-сместувачкиот капацитет има ISO Тип 1 еколошка ознака.

Извор: Закон за животна средина. (2009). Службен весник на Р.М. бр.02/2009

## 8. ЗАКЛУЧОК

Магистерскиот труд нуди можност за збогатување на овој вид литература, при што прегледно и детално се прикажани: предметот и целите давајќи акцент на хотелиерството, стандардизацијата и категоризацијата; разработка на темите, поткрепени со стручни факти, историски развој, дефинирање на поимите. Преку исцрпната анализа се заклучува дека спроведувањето на стандардизацијата и категоризацијата се основа за хотелите кои ги задоволуваат високите светски барања кон кои се стреми нашата држава и кои нудат огромни бенефити за целата држава.

Мислам дека посебен придонес од овој труд е предлог категоризацијата за Наставниот конгресен центар при УГД направена по урнек не само на хотел од висока категорија со четири ѕвезди, туку и како хотел од еко категорија. Според предлог категоризацијата спроведена низ пет области на Наставниот конгресен центар при УГД, добиени се вкупни 443 поени, од кои на основа на исполнување на минималните критериуми 265 поени и 178 од дополнителните поени. Исполнетите критериуми соодветствуваат со сите 104 минимум критериуми за хотел од втора категорија, односно хотел со 4 ѕвезди. Поените вкalkулирани од слободни активности на хотелот укажуваат на поени стекнати главно од 2 области.

Заклучните согледувања од овој магистерски труд се дека:

- По спроведената категоризација хотелот ги исполнува критериумите за хотел од втора категорија, односно хотел со 4 ѕвезди;
- Концентрацијата на дополнителните поени се наоѓа во сегментот Конференциски сали по што, хотелот слободно може да се диференцира како конгресен центар;
- Еколошкото работење на хотелот носи двострани придобивки. Зачувувањето на животната средина и развивањето на еколошката свест кај туристите се главните придобивки. Од економски аспект на хотелиерите, со редуцирањето на трошоците, во овој случај главно преку користење на обновливите извори на енергија, се влијае на зголемување на добивката од работењето. Со ова се овозможува рамнотежа меѓу еколошката, економската и социо-културната димензија на туристичкиот развој. Намалувањето на трошоците на работењето на хотелот влијаат

на намалување на цените на услугите што ги нуди, што би водело до конкурентска предност. Според евиденцијата до сега, иако реално постојат услови за утврдување на еколошка ознака на некои хотели кои имаат развиено еколошка политика во своето работење, во нашата земја не постои хотел кој е регистриран како хотел со еколошка ознака;

- Наставниот конгресен центар при УГД, со спроведување и исполнување на критериумите предложени во овој магистерски труд, би се издиференцирал како прв еко хотел во нашата земја со еколошка ознака.

Според заклучните согледувања, мислам дека овој труд носи бенефит за сите заинтересирани и ќе предизвика не само интерес, туку и потреба за пишување научно – истражувачки трудови од овој или сличен вид.

## 9. КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

Eco Hotels of the World - Eco Lodges, Green Hotels, Eco Holidays - Eco Lodges, Green Hotels, Eco Holidays. Преземено на 10 април 2013 г.  
<http://www.ecohotelsoftheworld.com>

European Consumer Centre. Преземено на 22 март 2013 г.  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact.en.htm>

Forbes Travel Guide Star Rated Hotels, Restaurants & Spas. Forbes Travel Guide. Преземено на 10 мај 2013 г. <http://www.forbestravelguide.com/>

Green Hotels Association. Преземено на 10 април 2013 г.  
<http://www.greenhotels.com>

HASSP стандарди. Преземено на 11 февруари 2013 г. <http://www.iqs.com.mk>

Hotel Search. Hotelstars -About Us. Преземено на 14 март 2013 г.  
<http://www.hotelstars.eu>.

ISO 14000. Преземено на 11 февруари 2013 г.  
<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>

ISO 22000. Преземено на 10 февруари 2013 г. <http://www.iqs.com.mk>

ISO 22000/ Преземено на 10 февруари 2013 г.  
<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso22000.htm>

ISO 9000 quality management. Преземено на 6 март 2013 г.  
[http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)

ISO Management Systems. Special Issue: The Impact of ISO 14001. December 2001;

Pirija D. (2003). Standardi u turističkom ugostiteljstvu. Visoka škola za turizam – Sibenik;

Rutes, W. A., & Penner, R. H. (1985). Hotel planning and design. New York: Whitney Library of Design;

Rutes, W. A., Penner, R. H., & Adams, L. (2001). Hotel design, planning, and development. New York: W.W. Norton;

Statler Hotel. Преземено на 6 март 2013 г. <http://www.buffaloah.com/h/statler/hotel/>

Šumić, Z. (2008). Istorija razvoja HACCP sistema. Преземено на 10 февруари 2013 г. [http://www.tehnologija\\_hrane.com](http://www.tehnologija_hrane.com)

World Hotel Rating. Преземено на 10.05.2013г. <http://www.worldhotelrating.com>

World Tourism Organization. Koncepts, definitions and classifications for tourism statistics – A technical Manual. (1995). Madrid. Преземено на 05 април 2013 г. [www.wto.com](http://www.wto.com)

Аврамовски, М. (2000). Економика и организација на туризмот. Факултет за туризам и угостителство - Охрид;

Аврамоски, М. (2008). Економика на туризмот и угостителството. Центар за научно- истражувачка наука – Охрид;

Ацковски, Н. и Ацковска, М. (2003). Економика и организација на угостителството. Факултет за туризам и угостителство - Охрид;

Баткоска, Л. (2005). Методологија на научното истражување. Факултет за туризам и угостителство – Охрид;

Државен завод за статистика (2010). Публикација: Капацитети за сместување во угостителството, состојба, 01.08.2010. Преземено на 10 февруари 2013 <http://www.stat.gov.mk/>

Државен завод за статистика. Статистички годишник на Република Македонија, 2010. Преземено на 9 февруари 2013 .<http://www.stat.gov.mk/>

Државен завод за статистика. Статистички годишник на Република Македонија, 2013 г. Преземено на 9 февруари 2013 .<http://www.stat.gov.mk/>

Закон за животна средина (2005). Правилник за критериумите коишто треба да се исполнат за добивање на еколошка ознака за туристичко сместување. Службен весник на Р.М. бр. 02/2009;

Закон за животна средина (2009). Службен весник на Р.М. бр.02/2009;

Закон за животната средина (2005). Правилник за формата и содржината на еколошката ознака, начинот, условите и постапката за нејзино доделување и користење, како и составот и начинот на формирање и работа на комисијата за еколошка ознака. Службен весник на Р.М. бр.109/2005;

Закон за изградба на инвестициони објекти (1999). Правилник за стандарди и нормативи за проектирање на објекти. Службен весник на Р.М. бр.15/1990, 11/1991, 11/994, 18/1999 и 25/1999;

Закон за угостителска дејност (1995). Службен весник на Р.М. бр. 59/1995;

Закон за угостителска дејност (2004). Службен весник на Р.М. бр.62/2004;

Закон за угостителска дејност (2004). Правилник за услови за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност. Службен весник на Р.М. бр. 41/2013;

Закон за угостителска дејност (2006). Правилник за минимално - технички услови за вршење на угостителската дејност. Службен весник на Р.М. бр.16/2006;

Закон за угостителска дејност.(2006) Правилник за услови за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност. Прилог VI - Изглед и големина на плочката која ги означува називот и категоријата на објектот. Службен весник на Р.М. бр.16/2006;

Законот за животна средина (2005). Службен весник на Р.М. бр. 53/2005, 81/2005, 24/2007;

Законот за животна средина (2009). Правилник за критериумите коишто треба да се исполнат за добивање на еколошка ознака за туристичко сместување. Службен весник на Р.М. бр. 02/2009;

Интегрирани системи за квалитет, „ ISO 14000“ Преземено на 8 февруари 2013. <http://www.iqs.com.mk>

Клаиќ, Б. (1968). Велики ријечник страних ријечи - Загреб;

Мариновски, Н. (2002). Основи на угостителството. Факултет за туризам и угостителство –Охрид;

Министерство за економија на Р. Македонија. Преземено на 10 февруари 2013г. [www.economy.gov.mk](http://www.economy.gov.mk)

Министерство за животна средина и просторно планирање. Физибилити студија за донесување на национални критериуми за доделување на еколошка ознака за туристичко сместување (2008). Преземено на 15 април 2013 г. <http://www.moerp.gov.mk/>

Нојферт, Е. (2009). Арихтектонско планирање. Арс Ламина – Скопје;

Стратегија за искористувањето на обновливите извори на енергија во Република Македонија до 2020 година, МАНУ, 2010;

Стратегија за развој на енергетиката во Република Македонија до 2030 година, МАНУ, 2010;

Ташков, Н. и Методијески, Д. (2012). Скрипта по хотелиерство. Универзитет „Гоце Делчев” – Штип.

**Јулија Наковска**

**Категоризација и стандардизација во хотелиерството**

**Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип**